



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
NÚCLEO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E  
DOCUMENTAÇÃO**



**RAFAELA PEREIRA DOS SANTOS**

**A FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO FRENTE À DEMOCRATIZAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO: OBSERVAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SÃO  
CRISTÓVÃO/SE.**

**SÃO CRISTÓVÃO/SE  
2013**

RAFAELA PEREIRA DOS SANTOS

**A FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO FRENTE À DEMOCRATIZAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO: OBSERVAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SÃO  
CRISTÓVÃO/SE.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Núcleo de Ciência da Informação da Universidade  
Federal de Sergipe, como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e  
Documentação.

**Orientadora:** Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari.

SÃO CRISTÓVÃO/SE  
2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA PESQUISADORA

Santos, Rafaela Pereira dos  
S237d A função do bibliotecário frente à democratização da  
informação: observação da biblioteca pública de São  
Cristóvão/SE / Rafaela Pereira dos Santos ; orientadora  
Valéria Aparecida Bari. – São Cristóvão/SE, 2013.  
80 f. : il ; color.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia e  
Documentação) – Núcleo de Ciência da Informação ;  
Universidade Federal de Sergipe, 2013.

1. Biblioteca Pública Lourival Batista. 2. Bibliotecários. 3.  
Informação e Cidadania. I. Bari, Valéria Aparecida, orient. II.  
Título.

CDD 020  
CDU 027.5(813.7)

**A FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO FRENTE À DEMOCRATIZAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO: OBSERVAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SÃO  
CRISTÓVÃO/SE.**

**RAFAELA PEREIRA DOS SANTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Núcleo de Ciência da Informação da Universidade  
Federal de Sergipe, como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e  
Documentação.

**Orientadora:** Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari.

**Nota:**\_\_\_\_\_

**Data de Apresentação: 11/04/2013**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari  
(Orientadora)**

---

**Profa. Me. Rosane Guedes da Silva  
(Membro Convidado - Externo)**

---

**Profa. Ma. Glêyse Santos Santana  
(Membro Convidado - Interno)**

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho à Minha Família -amor eterno. A todos os meus professores pelo conhecimento dispensado e à comunidade saneristovense pelo despertar na pesquisa sobre determinado assunto social voltado para a prática bibliotecária.*

## AGRADECIMENTOS

*Sem sombra de dúvida, o meu maior agradecimento vai para o que me permite escrever este texto hoje, a Deus, rendo toda a minha gratidão, pois sem Ele, nada do que é, seria. A Ele, dou honras e glórias para sempre e sempre: porque Dele, por Ele, para Ele são todas as coisas.*

*Agradeço, amorosamente, as duas pessoas totalmente responsáveis pela minha estrutura física e personalidade próprias, que são os meus pais: Josefa e José Raulfo. Eles são maravilhosos, pois eles, mesmo sem terem formação escolar alguma, nunca me permitiram desistir dos estudos, alegando ser este o primórdio do sucesso pessoal e profissional. A eles dedico a minha paixão e o meu agradecimento caloroso por terem me ensinado a caminhar e prosseguir sempre com muita honestidade. Ainda no âmbito familiar, agradeço com carinho a minha irmã Bárbara que sempre confiou em mim, dando-me forças em todas as áreas da minha vida, ela é maravilhosa; agradeço também a todos os meus outros irmãos, que são muitos, pois se orgulham de mim e também contribuíram, positivamente, para este momento. Ao meu irmão Eduardo, que abdicou de outros eventos para presentear-me fotografando todos os eventos da minha formatura. Enfim, a família é a instituição mais querida por Deus, e dela procedem os modelos lançados na sociedade.*

*Aos mestres e doutores do Núcleo de Ciência da Informação, agradeço por cada explanação, pois se mostraram capazes e comprometidos com a formação profissional, instigando-nos a uma caminhada de formação continuada bem embasada cientificamente na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação. E para Valéria Aparecida Bari vai meu também especial agradecimento, pois esta foi a pessoa que contribuiu diretamente para a minha formação, transferindo a mim seus valiosos conhecimentos, direcionando-me a caminhos que eu nunca havia trilhado, mas que me ensinaram bastante a ser o que sou hoje. Com o seu jeito atencioso, carinhoso, e comprometido com a formação acadêmica, a minha professora e orientadora Dr<sup>a</sup> Valéria Aparecida Bari fez com que eu acreditasse que é possível chegar mais longe; que os mares do conhecimento precisam ser desbravados.*

*Agradeço também aos amigos que conquistei durante todo esse período de confinamento, que marcaram positivamente a minha vida e desenvolvimento acadêmico, pois sem dúvidas, muitas foram as alegrias ao longo desses quatro anos. Amigos para toda a vida. Enfim, agradeço a todos que torcem pela minha felicidade, que oraram por mim e que contribuíram direta ou indiretamente para este momento. Obrigada JESUS.*

## EPÍGRAFE

*[...] e conhecesse todos os mistérios e toda ciência, e ainda que tivesse toda a fé, de maneira tal que transportasse os montes, e não tivesse amor, nada seria.*

*1 Cor. 13:2*

## **RESUMO INDICATIVO**

Apresenta a atuação do profissional bibliotecário frente à unidade pública de informação, mostrando que as vantagens quando da contratação deste profissional da informação são indiscutíveis. Porém, constitui-se em fator digno de difusão a função social do profissional Bibliotecário, a fim de que a comunidade esteja ciente de que a formação em Biblioteconomia não é algo vago, sem necessidade, mas sim indispensável tanto no âmbito educacional quanto no social. Trata-se de uma pesquisa desenvolvida no ambiente da biblioteca pública municipal localizada em São Cristóvão, no Estado de Sergipe. Tendo como uma das mais importantes vertentes a democratização da informação, esta é defendida com base na literatura da área, na Constituição Federal Brasileira e também nas leis que regem a profissão do bibliotecário. O profissional bibliotecário é muito citado e apresentado nesta pesquisa, pois a pretensão é fazer notória a presença deste em unidades públicas de informação, expandindo a informação como requisito para conquistar a verdadeira cidadania. Ter acesso à informação é um direito social assegurado pela Carta Magna Brasileira nos incisos XIV e XXXIII do artigo V, e assim a obrigação do bibliotecário é efetivar o que está no papel, fazendo dos usuários o motivo para a realização de todas as atividades as quais venha desenvolver.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista; Bibliotecários; Informação e Cidadania.



## **ABSTRACT**

Presents the performance of the professional librarian front of public information unit, showing that when the advantages of hiring a professional this information are indisputable. However, it constitutes a factor worthy of spreading the social function of the professional librarian, so that the community is aware that training in librarianship is not something vague, unnecessarily, but indispensable both in the educational and social. This is a research developed in the environment of the municipal public library located in São Cristóvão, in the state of Sergipe. Having one of the most important aspects the democratization of information, this is defended on the basis of the literature, the Brazilian Federal Constitution and also the laws governing the profession of librarianship. The professional librarian is often cited and presented in this research, because the intention is to make the presence of this notorious public units of information, expanding the information as a requirement to gain true citizenship. Having access to information is a social right guaranteed by the Constitution Brazilian XXXIII in sections XIV and Article V, and so the duty of the librarian is to effect what is on paper, making the user the reason for carrying out all the activities that come develop.

**Keywords:** Municipal Public Library Lourival Baptista; Librarians, Information and Citizenship.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Área geral de estudo da biblioteca. Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora. ....	26
Figura 2: Área reservada para acesso exclusivo dos funcionários e possíveis professores. Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora. ....	27
Figura 3: Visão de dentro da Biblioteca. Fonte: Registro Fotográfico da pesquisadora. ....	28
Figura 4: Biblioteca Pública Municipal Senador Lourival Baptista. Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora. ....	29

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Relação entre a missão da Biblioteca Pública segundo o Manifesto da UNESCO e a realidade da Biblioteca Pública Senador Lourival Baptista. Fonte: Quadro elaborado pela pesquisadora. ....	48
Quadro 2: Síntese dos acontecimentos nas observações. Fonte: Dados computados em observação de campo da pesquisadora. ....	60

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Erros na prestação dos serviços de Bibliotecas Públicas. Fonte: Dados computados em observação de campo da pesquisadora. ....	59
--	----

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 OBJETO .....	13
1.2 OBJETIVOS .....	13
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	13
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.4 ESQUEMATIZAÇÃO DA MONOGRAFIA .....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	18
2.1 PROBLEMATIZAÇÃO E QUESTIONAMENTOS INICIAIS .....	19
2.1.1 PROPOSIÇÃO DA PESQUISA .....	21
2.1.2 QUESTÕES NORTEADORAS DA PESQUISA .....	22
2.1.3 METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	22
2.1.4 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO SOCIAL DE OBSERVAÇÃO .....	25
2.1.5 HIPÓTESES PESQUISADAS .....	30
2.2 ÉTICA E CIDADANIA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO .....	31
2.2.1 A BIBLIOTECONOMIA E O DIREITO À INFORMAÇÃO NO BRASIL .....	32
2.2.2 A RELAÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO E AS ESTRUTURAS SOCIAIS DE PODER37	
3 POR QUE DEMOCRATIZAR A INFORMAÇÃO: FUNÇÃO BIBLIOTECÁRIA E OBSERVAÇÕES DE CAMPO.....	39
3.1 ORIGENS E FUNÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	40
3.2 BIBLIOTECA PÚBLICA E A NOVA DEMANDA INFORMACIONAL: USUÁRIO REAL E POTENCIAL .....	42
3.3 FREQUÊNCIA À BIBLIOTECA PÚBLICA .....	44
3.4 ATIVIDADES PARA DESENVOLVER O SENSO ÉTICO DO USUÁRIO .....	45
3.5 A BIBLIOTECA PÚBLICA E AS DIRETRIZES LEGISLATIVAS .....	46
3.5.1 O MANIFESTO DA UNESCO PARA BILIOTECAS PÚBLICAS .....	47
3.6 A FUNÇÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA PARA A INFORMAÇÃO DE CIDADANIA .....	49
3.7 PRINCIPAIS OBSERVAÇÕES EM CAMPO: A BIBLIOTECA PÚBLICA DE SÃO CRISTÓVÃO/SE .....	49
3.7.1 O FENÔMENO OBSERVADO EXPERIMENTALMENTE .....	50
3.7.2 OS INDICADORES DO FENÔMENO OBSERVADOS NA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	52
3.7.3 A PRESENÇA DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E A SUA IMPORTÂNCIA OMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO.....	53
3.7.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E AS TIC.....	54
3.7.5 A AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	57
3.7.6 SÍNTESE DAS OBSERVAÇÕES DO FENÔMENO FACE AOS OBJETIVOS PRÁTICOS .....	58
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
APÊNDICE A – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DE CAMPO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL “SENADOR LOURIVAL BAPTISTA” .....	1

## 1 INTRODUÇÃO

*Seu dever é servir por intermédio dos livros. Servir é sua alçada.*

*S. R. Ranganathan*

Falar na função do Bibliotecário frente à democratização da informação, em meio aos avanços que a tecnologia tem proporcionado à sociedade, considera-se fator de extrema relevância por tratar de um assunto inerente aos ideais estabelecidos pelo *Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas*, publicado em 1994, e também para os critérios da “Sociedade da Informação”, pois esta produção está centrada nos valores individuais perante os direitos e deveres que o indivíduo carrega a fim de exercer a sua cidadania.

Mas, com isso é preciso saber que não existe democracia plena sem que a informação esteja acessível a todos os cidadãos. Sabe-se que há uma diferença marcante entre acessível e disponível, e um exemplo prático disto é visto tanto nas bibliotecas tradicionais, onde alguns documentos são censurados por alguns profissionais que não têm consciência de que o desenvolvimento de coleções é baseado nas necessidades e cultura local de onde está inserida a unidade de informação, e tais profissionais fazem menção da conhecida frase que diz que a biblioteca conta com um vasto acervo disponível a toda a comunidade, o que, na verdade, não quer dizer que está acessível; quanto nas digitais, nas quais o que se busca, encontra-se, muitas vezes, vetado pelo administrador da página. Ou seja, nem sempre o que está disponível, está acessível.

Democratizar significa tornar democrático, que é relativo à democracia e que por fim, quer dizer governo do povo, soberania popular; doutrina ou regime político baseado nos princípios da soberania popular e da distribuição equitativa do poder. (FERREIRA, 2008, p. 208)

No âmbito das bibliotecas públicas também se destacam as diferenças existentes entre as classes sociais brasileiras. Hoje, é bem sabido que quem tem informação tem poder, e esta não é uma frase de efeito profissional, é uma verdade prática, pois muitas das informações disponibilizadas física e digitalmente só estão acessíveis a quem tem um poder aquisitivo relevante, que possa investir em livros e aparatos tecnológicos para ter acesso às informações desejadas, e este fato tem dificultado a interação de cidadãos de grupos sociais minoritários a participarem ativamente da sociedade, expondo suas opiniões a respeito das decisões tomadas, sobretudo, pelos que estão em eminência.

Foi pensado em democratização da informação como uma atividade que precisa ser incutida nas atividades primordiais de uma biblioteca, sobretudo da pública. Mesmo tendo a consciência de que a biblioteca pública atua hoje para o que não foi planejada inicialmente, é preciso adequar seus serviços à realidade de seu ambiente; bem certo que não se pode deixar de instigar os usuários potenciais a buscar os serviços oferecidos pela biblioteca. Além das crianças e adolescentes, estudantes do ensino fundamental e médio, é preciso que os cidadãos comuns sintam vontade de fazerem parte da comunidade de usuários da biblioteca, a qual deve ajustar seus serviços, a fim de não os constranger, uma vez que alguns cidadãos se consideram menos alfabetizados e velhos diante de uma classe de estudantes, chegando à conclusão de que a biblioteca não é lugar para eles.

Atuar como profissional da informação tem sido um prazer para quem o faz de coração e por vocação. Não obstante existirem alguns profissionais que atuam sem prazer pelo que faz, ainda há os que lutam pelo desenvolvimento da área e formação profissional e cidadã de seus usuários.

A liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse das informações que lhes permitam exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. (UNESCO, 1994, p. 1)

É triste ver que na prática, os profissionais bibliotecários divergem em seus discursos quando o assunto é biblioteca pública e seus objetivos. Mesmo não sendo implantada para fins de cidadania, a biblioteca pública passou a atuar de maneira genérica, incorporando ao seu ambiente, pessoas de diferentes perfis e interesses, aumentando, assim, o leque de objetivos primordiais desta unidade. Mas, como afirma Almeida Júnior (2003, p. 77) quanto à *democratização da informação* “[...] conclui-se que esse objetivo não é alcançado”.

Para Almeida Júnior (2003, p. 78), se o usuário fosse o principal objetivo da biblioteca pública, como é veiculado em literaturas da área, ao menos estes deveriam ser atendidos por funcionários preparados para tal, a saber, o bibliotecário, o que não acontece na prática.

Devido à atuação insatisfatória por parte de alguns profissionais bibliotecários, a sociedade acabou se afastando da biblioteca, e esta passou a transmitir uma imagem de instituição elitista tanto pelo público que a frequentava quanto pela sua localização física, que na maioria dos casos se dá em bairros nobres.

Passaram-se os anos e, hoje, a informação ainda possui algumas restrições quanto à sua disponibilização, uma vez que a informação só está disponível fisicamente e não cognitivamente, pois o índice de analfabetismo ainda é alto.

## **1.1 OBJETO**

A atuação do profissional bibliotecário frente à democratização da informação na biblioteca pública é o objeto do estudo em questão. E esta, é uma pesquisa que se concretiza com o intuito de legalizar a democratização da informação bibliográfica, dentre outras, nas bibliotecas públicas brasileiras, em especial na biblioteca central da cidade de São Cristóvão/SE, a fim de efetivar o pleno exercício da cidadania.

Acontece que, conforme afirma Targino (*apud* SILVA, 2011, p. 6), até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais, o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los, e isto é informação. E a informação é um bem comum, que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade pessoal.

## **1.2 OBJETIVOS**

A partir da verificação das hipóteses estabelecidas e da busca de seus indicadores no ambiente social de observação, foi possível o estabelecimento dos objetivos gerais e específicos, devidamente cumpridos sob os métodos propostos.

A decisão de adoção da abordagem antropológica influenciou também a formatação dos objetivos, que, como pode ser observado, são mais voltados para a busca de conceitos e evidências do que a busca de indicadores factuais do fenômeno pesquisado.

### **1.2.1 OBJETIVO GERAL**

- Diagnosticar o efeito da ausência do profissional bibliotecário no aumento das necessidades informacionais da população de São Cristóvão, com ênfase na informação de cidadania.



### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar as formas de disseminação da informação aos usuários da Biblioteca de São Cristóvão/SE;
- Investigar as atividades desenvolvidas na unidade de informação;
- Identificar as necessidades dos usuários em relação à prestação do Serviço de Referência;
- Expor aos cidadãos o direito à informação que lhes é assegurado perante a lei;
- Correlacionar informação e poder;
- Mostrar os pontos negativos da unidade de informação sem bibliotecário;
- Apresentar melhorias, quando da contratação de bibliotecários.

### 1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

A pesquisa foi tematizada de acordo com a linha de pesquisa proposta pelo *Núcleo de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe* denominada *Informação e Sociedade*, sob o tema *Ética e cidadania na Sociedade da Informação*. Com a delimitação do tema, tem-se o subtema: *A democratização da informação e suas vantagens no exercício da cidadania em São Cristóvão*.

A ausência de bibliotecários na unidade de informação de São Cristóvão é o problema em questão, pois é notável a existência de um grande potencial na prestação de serviços informacionais, mas não há na unidade sequer um profissional capacitado e legalmente apto para atuar diretamente neste ambiente.

Infelizmente as bibliotecas sempre tiveram no seu histórico questões negativas quanto ao seu desenvolvimento e gestão. Porém, o bibliotecário, segundo Campelo, além de ensinar as habilidades tradicionais de localizar e recuperar informações, também está envolvido no desenvolvimento de habilidades de pensar criticamente, ler, ouvir e ver. (CAMPELO *apud* SILVA, 2011, p. 7).

Não há como negar a perfeita e necessária atuação do profissional bibliotecário à frente de bibliotecas, e isto não é uma mera conquista e sim uma luta constante contra a inércia que paira sobre a atuação de muitos bibliotecários. Almeida Júnior (1995, p. 10) fala que “o bibliotecário precisa agir de uma maneira revolucionária”, com o intuito de não ser

mais considerado como sendo passivo, guardião do passado, ocioso, inútil, sem função social, funcionário público, dentre outras atribuições.

A falta de investimento dos órgãos públicos para a criação de códigos de vaga para os profissionais bibliotecários, nos órgãos públicos do Brasil, para bibliotecas públicas, é patente, porém existe uma lei que regulamenta a profissão do bibliotecário, e precisa ser cumprida. Este não é um problema simples, pois é o progresso da sociedade que está em foco neste ínterim, e a sociedade se resume em informação, atualmente considerado um dos produtos de maior consumo das pessoas.

Com a disponibilização das informações de uma dada unidade de informação para os seus usuários, ter-se-á um maior número de acesso, ao tempo em que formará pessoas capazes de pensar livremente, ter opiniões próprias e tomar decisões, a fim de atuar ativamente na sociedade em que vivem. Assim, o profissional bibliotecário entra em cena, pois é este capaz de sanar dúvidas a respeito de questões informacionais diversas, sejam elas bibliográficas, científicas, educacionais, culturais, sociais e utilitárias. Sua formação é baseada não só nos critérios do tratamento da informação, mas também em situações inerentes ao cidadão e sua devida formação.

Mas, como tratar, organizar, gerenciar e disseminar informações, sem que haja o profissional bibliotecário? Quais as maiores dificuldades diagnosticadas nas unidades de informação, sem a presença destes profissionais?

O que precisa é criar e organizar bibliotecas modernas, equipadas para atender não somente ao povo ou às elites, mas a todo cidadão. Pois de que adianta fundar uma biblioteca se somos obrigados, fatalmente, a entregá-la a uma pessoa sem conhecimento explícito sobre tal ofício, ou seja, leiga?

Então, de início, é preciso apressar-se em organizar novas escolas de Biblioteconomia, com orientação moderna e com bons professores, a fim de que estas consigam atrair não só a moça que terminou o curso secundário e precisa de emprego, ou o rapaz que fracassou noutras ocupações ainda mais simples, mas também gente com mais consciência do dever a cumprir, com certa base intelectual, para depois aplicá-la eficientemente à frente das importantes unidades de informação que são as bibliotecas.

## **1.4 ESQUEMATIZAÇÃO DA MONOGRAFIA**

No primeiro capítulo foram contemplados: a introdução, o objeto de pesquisa, os objetivos, a delimitação do tema e problema de pesquisa e a esquematização do trabalho. Neste, foram explanadas as questões iniciais que deram sustentabilidade à pesquisa, desde a elaboração do problema inicial à observação implementada em determinado espaço social que deu respostas as hipóteses elencadas.

O segundo capítulo ficou incumbido de expor o quadro teórico de referência, ou seja, a fundamentação teórica da pesquisa em consonância com o tema e suas possíveis delimitações, desvendando, assim, o atual estado da arte. Inicialmente, foram expostos: problematização e questionamentos iniciais; proposição da pesquisa; questões norteadoras da pesquisa; metodologia e procedimentos metodológicos; biblioteca pública como espaço social de observação; hipóteses pesquisadas; ética e cidadania na Sociedade da Informação; a biblioteconomia e o direito à informação no Brasil; a relação entre informação e as estruturas sócias do poder. Os desdobramentos resultaram na criação de três categorias elencadas em conformidade com o Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas. As abordagens desta etapa destacam as experiências adquiridas ao longo do roteiro de observação, analisadas sob o conceito e com o contexto social nos quais a pesquisa foi trilhada.

Já o capítulo três, trata das principais observações em campo, são elas: o fenômeno observado experimentalmente; os indicadores do fenômeno pesquisado, dos quais surge mais uma importante categoria, e a síntese das observações do fenômeno face aos objetivos práticos.

Por último, serão desenvolvidas as considerações finais deste trabalho, por meio das análises comparativas e do teste das hipóteses que levaram a estruturação desta monografia.

## **1.5 JUSTIFICATIVA**

A pesquisa foi dotada de relevância porque relacionou indivíduo – sociedade – informação – cidadania, com o intuito de induzir o profissional bibliotecário a atuar na perspectiva de formar cidadãos críticos e conscientes do que lhes compete e com isso, por meio dessa relação, os objetivos foram analisados. O intento de provar mediante a Constituição Brasileira, em vigor, que todos devem gozar do direito de ter informações das quais necessitem para efetivar a verdadeira cidadania, é um dos objetivos pretendidos, e

assim, faz-se necessário conscientizar as pessoas que a biblioteca é um local onde se pode ter um lazer cultural de qualidade.

Além de ser importante para o desenvolvimento de uma sociedade informacionalmente justa, esta monografia demonstrou um alto grau de relevância para a área científica em questão, como também para a sociedade que se preocupa em formar, corretamente, cidadãos conscientes dos seus direitos e deveres, sem ludíbrio.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*Navegar é preciso. Viver não é preciso.*  
Fernando Pessoa

Pronunciamentos sobre democracia informacional são, hoje, ainda mais frequentes, quando se apregoa o *livre acesso* às informações, estejam elas em suportes tradicionais ou digitais. É um tema que, atualmente, está sendo muito difundido e trabalhado, mormente entre os grupos de pesquisa acadêmico-científica.

As principais ideias que orientaram a elaboração desta pesquisa estão relacionadas à biblioteca e política; ao acesso à informação e cidadania; ao bibliotecário e a biblioteconomia, todos esses fatores interconectados sob a base conceitual da função do bibliotecário na sociedade.

No Brasil o acesso à informação é tido como direito garantido pela Constituição Federal Brasileira, que assegura o direito do indivíduo em ter livre acesso à informação, como forma de exercício pleno da cidadania. (NEVES, 2011, p.2)

Com o intuito de resgatar o legado social que deu origem ao desenvolvimento da biblioteconomia, busca-se analisar os processos políticos e ideológicos que mediam o acesso à informação e a constituição da cidadania.

Existem os que afirmam que todos os indivíduos são cidadãos por pertencerem a uma determinada comunidade, mas este não é o fator que define um cidadão, antes o conhecimento dos direitos e deveres, que foi uma conquista do povo. Frigoto (*apud* VARELA, 2007, p. 69) declara que “é senso comum falar-se que todo brasileiro é um cidadão”, e isto, por vezes, acaba inviabilizando o trabalhar de equipes voltadas às práticas teórico-científicas e assim, chega-se à conclusão de que tal afirmação é falsa. “Trata-se de uma cidadania da letra morta, da igualdade abstrata que esconde a cidadania ausente”. (VARELA, 2007, p. 69)

Informação e cidadania, tema do quarto capítulo da obra de Varela (2007), possui traduções controversas, uma vez que depende da concepção de cada indivíduo para que se chegue a uma dada definição. A sociedade precisa saber exercer sua cidadania, e para tanto é preciso se informar, ter vontade de adquirir conhecimentos que contribuam para o seu crescimento na sociedade em que vive, atuando ativamente na mesma.

Assim, foram elencados os pontos fortes da pesquisa, que são os que mencionam a Constituição Brasileira, pois é através da *Carta Magna* por onde os líderes de Estado focam seus intentos, e é a informação um direito assegurado pela mesma; e os fracos, que são infelizmente a implementação do que está no papel, isso mesmo, apenas no papel, pois o que deveria se efetivar não passa de discussões e publicações.

## 2.1 PROBLEMATIZAÇÃO E QUESTIONAMENTOS INICIAIS

Instigar o bibliotecário a atuar em prol da efetivação do acesso à informação é o que conduz a produção deste texto, e isso se dá porque ainda existem profissionais que não se importam com o ângulo social de sua profissão. Lembrando que foi com base no humanismo-social que a profissão de bibliotecário se consolidou.

A herança social e política da biblioteconomia, desde o seu nascimento, levaram à formação de uma área do conhecimento humanístico-social. Internacionalmente, muitos países voltaram suas atenções para temas sociais, e um que marcou este fato foi a Espanha, que em 2004 criou uma campanha intitulada: Não ao empréstimo pago nas bibliotecas, liberando o acesso do usuário às informações que deseja, sem que haja dispêndio direto, pois o ideal das bibliotecas é servir aos usuários.

A cidadania é uma prática social da qual muitos falam e poucos compreendem seu verdadeiro significado. Torna-se evidente a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade mediante a posse de informações que lhe permita exercer os seus direitos democráticos. Porém, a ausência de profissionais bibliotecários tem surtido efeitos contrários aos ideais de democracia.

Diante da responsabilidade que lhe é conferida, o bibliotecário, além de lidar com as atividades elementares da biblioteconomia, precisa atuar de forma inovadora, aplicando políticas que proporcionem ao cidadão uma sensação de bem-estar quando da entrada do mesmo na biblioteca, e isso não é difícil de implementar, basta responder a seguinte pergunta feita por Barros (2009, pag.66): “o que os usuários das bibliotecas não estão completamente aptos a fazer que eu estou?”

Não se pode vislumbrar a evolução informacional sem, contanto, vinculá-la historicamente ao surgimento da escrita, às primeiras bibliotecas e aos primeiros bibliotecários, que até de início eram os sacerdotes quem dominavam toda e qualquer fonte de informação.

No entanto, a sociedade está cercada de fatores que influenciam a formação cidadã, e isto vem trazendo situações diversas sobre a sua compreensão. As primeiras bibliotecas deram sua contribuição à biblioteconomia hodierna, mesmo sabendo que as informações há alguns anos não eram disponibilizadas para todos os indivíduos, uma vez que a Igreja Católica detinha todos os registros do conhecimento armazenados, e não disponibilizava o acesso nem para alguns dos seus sacerdotes, pois na sua maioria eram analfabetos. E os religiosos, que ordenavam, armazenavam e guardavam os livros são considerados os primeiros bibliotecários. Falando de evolução, faz-se necessário lembrar o grande marco que aconteceu no século XV referente à invenção da prensa tipográfica por Gutenberg, fato que revolucionou a produção bibliográfica levando à difusão do conhecimento.

Com isso, é notória a existência de paradigmas que dão significação ao processo evolutivo das áreas da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Assim, bases históricas trazem ao conhecimento, alguns fatos relacionados ao desenvolvimento da área do profissional da informação, a saber: a escrita, a evolução do pós-guerra, a partir da qual houve uma grande gama de informação para serem tratadas, selecionadas e disponibilizadas e também a Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, processo este difundido até o final do século XXI.

As necessidades informacionais de cada indivíduo são supridas de acordo com entrevistas mediadas pelo profissional bibliotecário, e isto não se deve transferir a um leigo sob pena de não chegar ao objetivo desejado que é suprir as necessidades informacionais de cada usuário.

E quais seriam os projetos elaborados por alguém sem formação adequada para desempenhar função de bibliotecário? Não há possibilidades de elaboração de projetos que beneficiem a comunidade de leitores reais e potenciais sem que haja uma fundamentação teórica e formação adequada para desempenhar tal função, mesmo que algumas ações sejam respaldadas nas atividades empíricas.

O profissional bibliotecário, com isso, não deve ser espectador de sua própria profissão. É preciso se mobilizar a fim de levar ao conhecimento da sociedade qual seja a função do bibliotecário na sociedade, e qual a importância deste na formação cidadã. Lembrando que a atuação do profissional é perscrutada pela sociedade a qual presta serviços, e as pessoas a cada dia tornam-se mais exigentes, é preciso ter capacidade para atuar. E com o

avanço acelerado das tecnologias de informação e comunicação, muito em breve ter-se-á a predominância das bibliotecas sem paredes.

Deveria ser mais marcante a presença dos bibliotecários e documentalistas nos movimentos sociais, para assim, adquirir força mediante as políticas desenvolvidas para melhoria da vivência social. Com isso, sabe-se que a informação nunca foi disponibilizada da maneira necessária, pois como já foi explanada a ocorrência, no período colonial havia dois tipos de bibliotecas, a saber: as religiosas e as particulares. Na religiosa, o acesso só era disponibilizado para a elite religiosa, porém os sacerdotes, considerados analfabetos, não tinham acesso aos registros informacionais. Já na particular, o acesso era destinado aos jovens brasileiros da classe nobre, que iam estudar na Europa. E ainda assim, existia a censura em relação a livros e materiais que confrontassem a ideologia da Coroa Portuguesa, quando o Brasil ainda era colônia política de Portugal.

Sempre com a necessidade de dar conta do número de informações para organizar, tratar e disseminar, é que surgiram áreas a fim de sanar questões que impediam a propagação de todo o trabalho bibliográfico. Assim, a ciência da informação, teve seu marco ao findar a Segunda Guerra Mundial, em meados do século XX, quando houve a *explosão informacional*<sup>1</sup>, e era necessário fazer o tratamento necessário das informações para então disponibilizá-las.

Portanto, navegar é preciso, pois é por intermédio da navegação em ambientes informacionais que os mares do conhecimento são desbravados e novos horizontes apresentam-se como forma de que é possível ir além do que se vê.

### 2.1.1 PROPOSIÇÃO DA PESQUISA

A proposição da pesquisa foi feita mediante aprovação do projeto já desenvolvido pela coordenadora da Disciplina *Trabalho de Conclusão de Curso I – TCC I*, a Profa. Ma. Martha Suzana Cabral Nunes, e pela orientadora de conteúdo, a Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari, assim como pelas pessoas responsáveis pela *Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista*. Uma vez aprovada a proposta do projeto, o estudo de campo foi aplicado de acordo com o cronograma proposto. Desta forma, este e outros procedimentos, como a revisão de

---

<sup>1</sup> Biblioteca digital não precisa mais ter a posse dos documentos que compõem o seu acervo, mas simplesmente manter metadados dos mesmos apontando para o texto completo, armazenado em um outro servidor. (LANCASTER, 1994)



fontes bibliográficas e seções de orientação, foram cumpridos com o objetivo da elaboração desta monografia.

### 2.1.2 QUESTÕES NORTEADORAS DA PESQUISA

Experiências próprias ao longo do aprendizado e convívio na sociedade foram os fatores motivacionais para o desenvolvimento da pesquisa. Ademais, o motivo que também impulsiona este trabalho é a verificação da assimetria regional e a exposição das desigualdades, sejam elas sociais, culturais ou intelectuais.

É questionável a falta de investimento das instituições públicas no profissional bibliotecário, que por formação é o mais capacitado para exercer diversas funções que se encontram deficitárias nos órgãos e serviços públicos. É preciso que o bibliotecário não deixe o que foi conquistado constitucionalmente morrer na letra da lei.

Ranganathan criou as *Cinco Leis da Biblioteconomia* para que as bibliotecas funcionassem melhor, dentre elas está a *Primeira Lei*, que claramente menciona a democratização da informação, uma vez que não há causa justa para uma biblioteca existir, a não ser para a organização dos registros informacionais e a disseminação das informações, e como a própria Lei diz: *Os livros são para serem usados*; já a *Quinta Lei*, afirmando que *a biblioteca é um organismo em crescimento*, clarifica também a inadequação de manter uma Biblioteca Pública Municipal em condições que não permitam o crescimento de sua área, pois o caso em questão trata-se de um prédio histórico, no qual não é possível fazer mudanças físicas.

A atuação dos profissionais da informação tem deixado seus principais ideais quando não põe como alvo de todas as suas atividades o usuário, real ou potencial. Não existe mais a preponderância do objeto pelo indivíduo, ou seja, o ideal da profissão do bibliotecário é ter como base o usuário, a fim de que todo e qualquer serviço seja desenvolvido pensando no consumidor das informações, tratadas, organizadas e disseminadas.

### 2.1.3 METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Mediante regulamentação profissional dada por meio da Lei 4.084 de 30 de junho 1962, referente ao Bacharelado em Biblioteconomia, não se pode manter uma biblioteca sem a presença do bibliotecário.

É possível que pessoas sem formação em biblioteconomia atuem agradavelmente à frente de bibliotecas, mas o trabalho do profissional com formação na área é justificado tanto pela lei quanto pelas atividades que desempenham, que são baseadas na formação de cidadãos críticos. Com isso, atuando um bibliotecário, as bibliotecas deixarão de ser mal geridas, mal supridas de recursos, com funcionários distantes da população, ao tempo em que darão liberdade ao usuário de estar na biblioteca ensinando-o o caminho do conhecimento. Sem contar que é preciso que a má imagem que a biblioteca carrega seja extinta através de uma sucessão de atividades relevantes ao seu desenvolvimento institucional.

Devido ao diagnóstico constatado pela deficiência da biblioteca que não tem bibliotecário, um fato do espaço social pesquisado, a verdadeira atuação do profissional bibliotecário à frente de uma unidade de informação é julgada pela sociedade leiga como desnecessária. Tal desconhecimento prejudica não apenas o profissional, mas também os indivíduos de forma particular e comunitária, uma vez que serão alvo de negligência informacional, mesmo sem contribuição direta, pois é ilegal manter um biblioteca sem um bibliotecário em seu corpo funcional.

Após análise das fontes bibliográficas que apresentam o atual estado da arte em relação ao tema estudado, a pesquisa seguiu normalmente, ao tempo em que utilizou métodos que deram possibilidade de validação às hipóteses pretendidas.

Os métodos desta pesquisa foram escolhidos a partir do conhecimento dos indicadores do fenômeno, assim como das lacunas da literatura, que não permitiram a análise plena do fenômeno em contexto local. Foi uma pesquisa desenvolvida com dados criados por meio de pesquisa de campo e, por se tratar, aqui, dos métodos qualitativos, no qual não se conhecem os indicadores desses dados, foi necessária a observação e a vivência com a abordagem antropológica, entendida sob os fundamentos da *Pesquisa Participante*. Segundo Carlos Rodrigues Brandão,

A participação não envolve uma atitude do cientista para conhecer melhor a cultura que pesquisa. Ela determina um compromisso que subordina o próprio projeto científico de pesquisa ao projeto político dos grupos populares cuja situação de classe, cultura ou história se quer conhecer porquê se quer agir. (BRANDÃO, 1990, p.12)

A determinação da metodologia da pesquisa participante implicou na aplicação de instrumentos de sondagem social especialmente voltados para esta abordagem. Assim, o uso do diário para a observação de campo foi essencial na familiarização com o fenômeno

observado e o estabelecimento de indicadores a partir das ações desenvolvidas, que não poderiam ser captados por meio dos discursos (MALINOWSKI, 1997, *passim*).

Quanto aos dados existentes, têm-se os suportes socialmente pesquisáveis, a saber: as fontes especializadas, como: livros, artigos de periódicos, comunicações científicas, os documentos e registros da informação em suportes tradicionais e digitais, considerados as fontes indiretas, como também as diretas a exemplo de falas do grupo especialista.

A estratégia de pesquisa, com dados criados é a abordagem antropológica, que é a observação realizada do lado de dentro, para com as pessoas de determinado grupo social (Grupo-Testemunha e Grupo-Teste), mas não é uma das pesquisas mais indutivas, pois o pesquisador observa comportamentos destes grupos por meio de roteiro, sem intervir. A supressão do Grupo-Especialista, neste caso específico, se dá por conta da *ausência do Bibliotecário* no espaço social observado e suas consequências no fenômeno.

Tratou-se, portanto, de uma pesquisa aplicada, pois em seu cerne está a deficiência nas práticas sociais, com problema e hipótese de caráter prático. A gestão da qualidade é considerada uma das pesquisas aplicadas da ciência da informação com natureza qualitativa; e esta possui natureza exploratória, voltada a buscar conhecimento maior sobre o tema e também contribui para a familiaridade com o problema a fim de torná-lo explícito e construir hipóteses, conforme afirma Gil (1991, p. 45); e descritiva, que apresenta relação entre suas variáveis, induzindo a uma nova visão do problema. (GIL, 1991, p. 46).

A coleta dos dados foi feita por meio de um roteiro de observação, realizada junto aos funcionários e usuários da unidade de informação, coletando os dados para avaliar como estes indivíduos se comportam mediante a prestação de serviços, e como esses serviços são precariamente prestados. Ter acesso à informação é um direito garantido pela Constituição Federal de 1988 e isto reflete na democratização da sociedade em relação à própria cidadania. Com isso,

O estatuto maior rejeita o poder que oculta e não tolera o poder que se oculta, e consagra a publicidade dos atos e das atividades estatais como valor constitucional a ser observado, inscrevendo-a, em face de sua alta significação, no capítulo referente à declaração de direitos e garantias fundamentais consagrados. (BARROS, 2009, p.65)

Mediante a população do município de São Cristóvão, que é de aproximadamente setenta e nove mil habitantes, que seriam usuários reais ou potenciais dos serviços da Biblioteca Pública e outros equipamentos públicos de leitura, foi desprezado o caráter aleatório da amostra. Os cidadãos observados e analisados, dentro dos grupos clássicos (Teste

e Testemunha) foram as pessoas que trabalham ou frequentam os serviços quando da aplicação do roteiro de observação. Ou seja, para contemplar os aspectos e coletar indicadores do fenômeno, foi elaborada a pesquisa e coleta exclusivamente por meio de observação ambiental e tomada de notas.

As atividades técnicas foram cumpridas em duas etapas, segundo a seguinte descrição:

- 1ª Etapa – Implementação do roteiro de observação diante do público frequentador da Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista e dos funcionários da mesma.
- 2ª Etapa – Análise dos dados coletados a partir da observação.

A pesquisa foi realizada na *Biblioteca Pública Municipal Lourival Batista*, localizada na *Praça São Francisco*, em São Cristóvão, no Estado de Sergipe. A análise dos dados prospectados seguiu uma abordagem voltada para a pesquisa qualitativa, focalizando a prestação de serviços por parte dos bibliotecários. E neste tipo, foi necessária a dedução a fim de raciocinar e inferir sobre os princípios gerais e particulares, nesta sucessão, assim como induziu o pesquisador a envolver-se com a situação da unidade pesquisada. Assim, o relato coletado por meio do roteiro muitas vezes expôs aspectos emocionais, que identificavam a pesquisadora, a vivência e a abrangência real e cotidiana do problema estudado.

#### **2.1.4 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO SOCIAL DE OBSERVAÇÃO**

A prática da observação aconteceu na Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista, localizada na Praça São Francisco. Instalada em um prédio histórico, a unidade de informação é sujeita às ações do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN e, com isso, nota-se que é um espaço onde não existe a possibilidade de ampliação física, não se enquadrando na quinta lei que Ranganathan idealizou, a saber: a biblioteca é um organismo em crescimento. O crescimento citado pelo autor se refere ao número de documentos passíveis de ser acoplado à instituição para sanar questionamentos posteriores, e também procurar adequar um espaço físico confortável, que comporte bem tanto as pessoas quanto os materiais bibliográficos, midiáticos, dentre outros. A imagem a seguir, foi tirada do rol de entrada da biblioteca e mostra 75% da parte física da instituição.



**Figura 1:** Área geral de estudo da biblioteca. **Fonte:** Registro fotográfico da pesquisadora.

Os outros 25% são constituídos da parte *restrita aos funcionários*, como: algumas estantes atrás do balcão de atendimento, a copa e os banheiros (que é permitido ao público, mas nem sempre).



Figura 2: Área reservada para acesso exclusivo dos funcionários e possíveis professores. **Fonte:** Registro fotográfico da pesquisadora.



A biblioteca, como já mencionado anteriormente, fica localizada na Praça São Francisco, e quando não se encontra o que se procura nos livros, a Praça (Patrimônio da Humanidade) é a única e maravilhosa opção para distrair a mente.



**Figura 3:** Visão de dentro da Biblioteca. **Fonte:** Registro Fotográfico da pesquisadora.

O Prefeito de São Cristóvão entre os anos de 1951 a 1954, Lourival Batista, adotou o município como seu lar no ano de 1943, e exerceu a profissão de médico. Com forte vocação para a política e tendo sempre um governo marcado pela ênfase no trabalho e progresso, o gestor colaborou de forma significativa para o desenvolvimento da 4ª cidade mais antiga do país; e a Biblioteca Municipal quando criada recebeu o seu nome, em abril de 1986.



**Figura 4:** Biblioteca Pública Municipal Senador Lourival Baptista. **Fonte:** Registro fotográfico da pesquisadora.

Antes de se candidatar a prefeito de São Cristóvão, Lourival Baptista foi deputado Estadual (1947-1951). Posteriormente, elegeu-se deputado federal (1959-1967), governador de Sergipe (1967-1971) e senador (1971-1995). O político sempre lutou em defesa de São Cristóvão, terra que o fez promissor na vida política de Sergipe e do país. (Jornalista Elton Coelho; Redatora: Dayze Lima: 2013).

Atualmente, a biblioteca, com seus vinte e sete anos, continua a *prestar serviços* à comunidade, no mesmo local de quando foi fundada.



### 2.1.5 HIPÓTESES PESQUISADAS

Por meio da reflexão sobre o problema de pesquisa, suas causas e consequências e a configuração de um fenômeno social contextualizado, as hipóteses foram elencadas, *visando oferecer um diagnóstico pleno ao problema* e essas respostas testadas, validadas ou refutadas, corresponderam positivamente ao trabalho de pesquisa ao tempo em que predizem as melhorias da biblioteca, até então sem bibliotecário. Então, estas hipóteses se referem ao conteúdo prospectivo e preditivo. Com isso, a principal hipótese é:

- Prospecção da atual situação de precariedade no atendimento das necessidades informacionais da comunidade sancristovense, mesmo sob a disponibilidade de espaço físico, acervos e pessoal, por conta do caráter amadorístico, improvisado e indutivo do atendimento bibliotecário leigo na unidade de informação. Esta prospecção, juntamente ao quadro conceitual teórico e à legislação específica, serve de embasamento ao conteúdo preditivo das hipóteses seguintes.
- Predição da apresentação das melhorias quando da contratação do Bibliotecário, considerado o profissional capacitado por formação e direito para tratar, gerenciar e disseminar informações aos usuários. É bem verdade que todos são movidos por informação, independente do seu tipo.
- Predição da autonomia dos usuários no ato da busca por informação, notada a partir da organização profissional da atividade bibliotecária, na garantia da liberdade de acesso e mediação da informação, formação do leitor, serviços de informação e cidadania.

Com isso, é possível vislumbrar um bom desempenho tanto familiar quanto social, a partir da validação das hipóteses apresentadas, pois a convivência em ambientes que proporcionem ao indivíduo condições de se expressar livre e sabiamente, sem que haja interrupções, é fator de emancipação pessoal, e este ato tem a contribuição do bibliotecário, que sem dúvida é o profissional mais adequado para implementar tal atividade.

## 2.2 ÉTICA E CIDADANIA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

*Cidadania: um direito de ter direito.*

*Edilane Neves*

Partindo da temática geral da pesquisa, tem-se aqui uma explanação teórica da ética na Sociedade da Informação, visando levar a cidadania a todos os cidadãos através dos serviços das unidades de informação, em particular aos da biblioteca pública. O não cumprimento da democratização da informação nas bibliotecas públicas é explicado a seguir como “[...] a falta de pessoal qualificado, leia-se profissional bibliotecário, nos serviços de atendimento ao usuário tem como um de seus principais motivos a concepção de biblioteca pública por parte dos responsáveis por ela.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 48)

Existe, ainda, uma exacerbada valorização da técnica biblioteconômica, e o pouco número de bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas acaba ficando menor, uma vez que a prioridade é o tratamento da informação e não as necessidades informacionais dos usuários. Infelizmente, não existe nas bibliotecas públicas uma correta mediação da informação, há, sim, uma facilitação do acesso aos suportes. Até porque, a mediação que é desenvolvida a título de serviço de referência, é feita por pessoas leigas, consideradas possuidoras de um perfil que as qualifica para a função. Esta situação deve ser analisada profundamente a fim de que não se tenha a crença de que o curso formal de biblioteconomia seja desnecessário e possa ser abolido.

Define-se a ética como o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana, do ponto de vista do bem e do mal; conjunto de normas e princípios que norteiam a boa conduta do ser humano. (FERREIRA, 2008, p. 283). Ao fazer uma relação do conceito de ética com a realidade das atividades biblioteconômicas, é possível visualizar o quanto os usuários sofrem com ações antiéticas por parte de funcionários à frente de bibliotecas públicas, e o que incomoda é saber que entre estes funcionários existem bibliotecários. A impessoalidade deve ser uma característica inerente à atuação do profissional bibliotecário, pois cada indivíduo precisa fazer suas próprias escolhas, baseando-se nas suas necessidades informacionais, e também no que cada um considera como conduta boa ou má.

Relatando profundamente a questão da cidadania na sociedade atual, busca-se associá-la à informação democratizada, elemento essencial para a sua devida efetivação. A questão central, devido a sua amplitude, está rodeada de questionamentos que precisam de

respostas para que o problema tenha a devida significação. Com isso, surgem outros problemas através do qual é preciso repensar as práticas profissionais.

A obra intitulada *Informação e Cidadania*, escrita por Aida Varela (2007), menciona uma pesquisa desenvolvida na *Primeira Companhia Independente da Polícia Militar de Senhor do Bonfim*, que consiste em demonstrar que a informação contextualizada chega ao usuário provocando mudanças de comportamento, modificando a sua visão de universo.

Demonstrar que a informação é um fator de desenvolvimento social, acessar a informação em tempo hábil, contribuir para a resolução de problemas sociais e efetivar, através da informação, o exercício da cidadania, configura-se numa conquista de cada indivíduo, são responsabilidades que o profissional bibliotecário precisa assumir. A informação e seu papel na formação cidadã é entendido como uma importante missão deste profissional.

### **2.2.1 A BIBLIOTECONOMIA E O DIREITO À INFORMAÇÃO NO BRASIL**

Efetivar o direito à informação, como prevê a *Carta Magna*, é uma tarefa que exige compreensão dos valores que o cidadão poderá adquirir quando da sua verdadeira concretização. Não obstante a sociedade, infelizmente, ainda contar com um grande número de pessoas que não conhecem o direito que lhes compete, e isso é preocupante, chega-se a pensar como está acontecendo a disseminação da informação, uma vez que é necessário que o profissional atue de forma impessoal e inteligente, buscando formar cidadãos conscientes e críticos.

Além da responsabilidade dos bibliotecários em manter o acervo atualizado para que informações sejam facilmente acessadas, é preciso instigar o cidadão na busca em informar-se, fazendo com que este se interesse em adquirir e produzir conhecimentos constantemente.

Neves (2011, p.2) menciona que a legalidade do acesso às informações das quais o indivíduo necessita para tomar decisões referentes às suas vidas, pressupondo o ideal da democracia, é a acessibilidade das informações, lembrando que nem tudo que está disponível está acessível. Não se pode considerar cidadão, o indivíduo que não conhece o conjunto de direitos e deveres que lhe são direcionados. E este conhecimento não se dá de outra forma a não ser pelo acesso à informação, que é um direito do cidadão, efetivando assim, a igualdade

social e a democracia informacional. Considerada matéria-prima, a informação, com o capitalismo, passa a ser utilizada como mercadoria, transformada num instrumento econômico-político de relação da sociedade.

Assim, no século XXI, se nota a existência de três áreas da informação sob o prisma das evoluções tecnológicas que com seus aparatos podem trabalhar devidamente a informação e, por conseguinte, torná-la disponível e acessível aos usuários reais e potenciais de uma unidade informacional. Com isso, faz-se necessário compreender as relações histórico-sociais da biblioteconomia, documentação e ciência da informação, mormente, hoje, quando a evolução das *Tecnologias de Informação e Comunicação* – TIC permite a disseminação dos conteúdos abordados ao longo do tempo, e também mostra que os processos civilizatórios são marcantes e o homem passa a viver de maneira diferenciada.

Segundo Silva (2011, p.7) a biblioteconomia está sobre o tripé da luta de classes, do acesso à informação e da cidadania, o que mostra a relação constante da biblioteconomia com a política. E as bibliotecas públicas podem se configurar numa instituição que luta contra a desigualdade social entre ricos e pobres em informação. A disseminação e acesso ao conhecimento, segundo Silva (2011, p.2) foi uma atividade que teve seu marco inicial com os mentores da documentação Paul Otlet e La Fontaine, que acreditavam que o conhecimento produzido por todas as nações propiciariam a paz mundial, pois seriam conhecidas as diferenças de cada uma e, esta iniciativa levou La Fontaine a receber o Prêmio Nobel da Paz em 1913.

A informação tratada, organizada e disseminada constitui em elementos-chave na ação política da sociedade, indicadores para a construção da cidadania, e assim, é possível entender o importante papel das bibliotecas e bibliotecários no desenvolvimento da sociedade. E estes elementos tornam-se indispensáveis e relevantes ao trabalho dos bibliotecários frente às unidades de informação que prezam pela liberdade de acesso e formação intelectual dos cidadãos, pois informações precisam ser difundidas de forma justa e igualitária a quem necessita.

O livre acesso à informação é um direito adquirido há quase 25 anos quando da promulgação da atual Constituição Brasileira. E ainda sobre este assunto, Barros (2009, p. 64) explicita e ratifica a garantia de que “todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informação de seu interesse particular ou coletivo, serviços estes prestados nos prazos da lei e sob a responsabilidade dos agentes públicos”.

O Brasil é um país com bases democráticas e, conforme afirma Barros (2009, p. 65), não deve privilegiar o mistério bibliotecário, pois é este o profissional que deve ter um espírito para lutar na política a favor da democratização da informação e instigar no leitor a vontade de informar-se, a ponto de adquirir a verdadeira cidadania.

Em se tratando do benefício de quem possui informação e a usa, Almino e Barreto (*apud* SILVA, 2009, p. 65) afirmam que aquele que detém o domínio sobre os estoques institucionais de informação, também determina a sua administração e distribuição e conseqüentemente o domínio sobre o conhecimento gerado na sociedade e seu potencial de desenvolvimento. E assim, Mamede e Moreira (*apud* SILVA, 2009, p. 65) complementam que como as pessoas podem modificar a realidade muito mais em nível local e regional, percebe-se a importância do incentivo ou até da obrigação de criar espaços informacionais com esse alcance, iniciando do local mais próximo.

Assim, é preciso converter a aptidão e os conhecimentos humanos em bens e serviços sociais, visando à futura atuação do indivíduo desinformado de hoje, num membro ativo da sociedade em que vive, exercendo devidamente sua cidadania.

Para Varela (2007, p. 66), quanto mais se participa, mais se alcança saber e poder, mais se aprofunda a consciência de cidadania. E ainda sobre este aspecto, o cidadão-indivíduo move-se no social e o cidadão coletivo participa do social. Os direitos e garantias individuais encontram-se grafados de modo amplo e abrangente, com isso o profissional bibliotecário não pode deixar um direito adquirido constitucionalmente, morrer na letra da lei.

O acesso à informação proporciona muitos benefícios e um deles é o pensamento crítico, até porque, como afirma Varela (2007, p. 66) “não há criação, não se instaura o diferente, onde não há crítica”. A informação e seu livre acesso vêm adquirindo força nos últimos anos, porém, existem muitas pessoas que vivem muito ocupadas e acabam recebendo várias informações a todo instante pelos meios que possui, e isso é bom, porém, existe um problema, que é a tendência das pessoas em não transformar essas informações em conhecimento, e isso sim é preocupante, pois quando se adquire conhecimento, este só fica armazenado na memória para uso posterior se o seu possuidor souber administrar corretamente esses processos, a saber: as entradas, as arquivadas e as de uso corrente.

Demonstrar que a informação é um fator de desenvolvimento social segue outras variáveis relevantes que podem contribuir para a resolução de problemas sociais e efetivar, através da informação, o exercício da cidadania, pois Varela (2007, p. 67) afirma que o

conceito e prática da cidadania é o conjunto de direitos e deveres da pessoa – não é uma concessão do Estado, mas uma conquista do povo.

A cidadania é entendida por Marshall sob três tipos de direito, a saber: o civil, consagrado no século XVIII; o político, ampliando o direito de voto, e o social, o qual volta a sua atenção para a redistribuição de bens sociais, renda e poder. Sendo que, a relação entre cidadania e direito social é mediada pelo Estado (MARSHALL *apud* VARELA, 2007, p. 65).

A respeito do direito social, esta produção textual enfatiza-a, pois analisa o comportamento de indivíduos mediante observação participante, a fim de buscar as questões que o levam ao afastamento das fontes informacionais.

É preciso converter a aptidão e os conhecimentos humanos em bens e serviços sociais, visando à futura atuação do indivíduo desinformado, de hoje, na sociedade em que vive. A informação tem seu papel na formação cidadã e este, não deve ser entendido como mero objetivo, muito se tem por fazer para que se efetive este papel, pois:

É de fundamental importância que se questione o papel da informação na construção da cidadania, principalmente quando se deseja que a pessoa usufrua a condição de ser cidadão como sujeito, construindo-se e constituindo-se como ser capaz de autonomia, enquanto ser único, resultante do coletivo. (VARELA, 2007, p.23)

O direito de controlar informações pertencia ao Estado, porém este transitou de mãos e, hoje, está sob o poder dos sistemas de informação. A respeito deste assunto, Carvalho julga:

Assim, o poder político controla o conhecimento, provocando uma entropia no acesso à informação e os sistemas de informação e comunicação ocupam espaços imbuídos da responsabilidade de suprirem devidamente as necessidades para que se exerça a cidadania nessa sociedade. (CARVALHO *apud* VARELA, 2007, p.77)

Embasado cognitivamente, o indivíduo terá a noção de que sempre pode avançar um pouco mais, que ainda é possível chegar mais além. Porém, o que realmente acontece é a negligência de alguns profissionais que não fazem a devida mediação entre o usuário e a informação, gerando assim, um ruído ao ponto de não responder aos questionamentos e necessidades informacionais de quem procura, sendo que a finalidade da busca, só diz respeito ao usuário, e nesta fase o bibliotecário precisa ser impessoal para não censurar as escolhas de seu cliente.

Não há exercício da cidadania sem acesso à informação, e autores:

Defendem que a construção da cidadania ou das práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação, pois, tanto a conquista de direitos políticos, como de direitos civis e sociais depende fundamentalmente do livre acesso à informação (ARAÚJO *apud* NEVES, 2011, p. 10).

Já em 2009, um projeto de Lei nº 5228 (BRASIL, 2009) regulamenta o acesso à informação pensado na Constituição Brasileira. Ainda neste íterim, a *Declaração Universal dos Direitos Humanos* em 1948 é mencionada, uma vez que enfatiza a liberdade de receber e transmitir informações por vários meios independente das fronteiras que possam impedir.

Ribeiro (*apud* SIQUEIRA, 2010, p. 53) traz um panorama histórico das principais formações e processos sociais, relacionando-os com as revoluções tecnológicas, enquanto Levy (*apud* SIQUEIRA, 2010, p. 54) discute como as TIC afetam os domínios Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, atualmente.

Na busca por compreender as relações histórico-sociais da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, emanaram alguns critérios destas relações, quais sejam: analisar as etapas pelas quais passaram a informação e seus suportes e demonstrar de que forma se deu o surgimento da Ciência da Informação. Fazer a relação histórico-social da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação na busca por paradigmas que atendam as especificidades de cada área, foi um trabalho de Siqueira em 2010. Segundo ela, a importância que a formação social possui em relação a quaisquer outros sistemas organizacionais, demonstra-se claramente nas noções históricas, culturais e tecnológicas vinculadas às áreas supracitadas.

A biblioteconomia é definida por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 55) como a parte da bibliologia que trata das atividades relativas à organização, administração, legislação e regulamentação das bibliotecas. Conhecimento e prática da organização de documentos em bibliotecas, tendo por finalidade sua utilização. Responde aos problemas de suscitados: pelos acervos (formação, desenvolvimento, classificação, catalogação, conservação; pela própria biblioteca como serviço organizado (regulamento, pessoal, contabilidade, local, mobiliário) e pelos leitores, os usuários (deveres recíprocos do pessoal e do público, acesso aos livros, empréstimo. Conjunto de conhecimentos profissionais referentes aos documentos, aos livros e à biblioteca.

A documentação, por sua vez, surgiu no século XIX para dirimir questões inerentes ao aumento da produção bibliográfica, quando a bibliografia já não dava mais conta e foi necessário criar formas eficazes de organização e administração da informação para que nenhum registro do conhecimento se perdesse. Enquanto isso, a biblioteca pública se responsabilizava pela educação da massa trabalhadora.

A Ciência da Informação, entendida como uma ciência pós-moderna, que surgiu na década de 60, nos Estados Unidos, após a II Guerra Mundial, quando houve a explosão da informação, influenciou indiretamente as formações socioculturais e as revoluções tecnológicas, compreendendo seus fenômenos, práticas e necessidades. Pois, como explica Siqueira (2010, p. 64) os aspectos tecnológicos ou as tecnologias atuais são rotulados como potência má, porém a autora faz recordar da impressão e da escrita, consideradas, quando da sua invenção, também como técnicas polêmicas. Assim, afirma que as tecnologias atuais estão impregnadas de valores culturais, sociais e históricos, e quanto às pesquisas científicas, Siqueira escreve:

Nesse contexto de estímulo à pesquisa científica e tecnológica, desencadeou-se uma explosão informacional, a partir da qual se criou uma demanda para a emergência de um campo preocupado com a recuperação da informação, acesso e uso dessas novas tecnologias, já que a informação ganhou um valor estratégico para os governos. Nascia assim, por volta da década de 60, nos EUA, a Ciência da Informação. (SIQUEIRA, 2010, p. 60)

Apesar da semelhança entre as três áreas da informação, é possível notar as diferenças entre elas, uma vez que a principal diferença está ligada à época do surgimento de cada uma delas, seguindo pelas atribuições e deveres de implementação e também dos tipos de documentos passíveis de tratamento.

### **2.2.2 A RELAÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO E AS ESTRUTURAS SOCIAIS DE PODER**

Ainda existem pessoas que não reconhecem o poder atribuído à informação. E nada aqui refere-se a bombas destrutivas, mas sim à destruição de barreiras culturais e científicas que são derribadas quando da apropriação da informação. O poder está naquele que se torna possuidor de uma gama eclética de informações e que principalmente sabe fazer uso desse bem tão precioso, pois além de possuir é preciso que cada indivíduo seja produtor de novas informações e a assim, contribuir para o crescimento cultural e intelectual das pessoas.

A frase que tanto se ouve quando se trata da sociedade da informação, acaba adquirindo força quando autores relevantes mencionam a respeito e provam sua eficácia, uma vez que, realmente, informação é poder. A biblioteca está de posse de uma das armas mais potentes que existe sobre a terra, e esta não se carrega com pólvora e nem cospe fogo e morte, funciona à base de informação, e nela florescem ideias, compreensão, saber, inteligência e cultura. (CIAVALLERO *apud* SILVA, 2011, p. 5)



Já a informação, o produto mais valioso atualmente e também considerado como instrumento de poder, é comprovada a seguir, efetivamente quando:

[...] no contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois, é através do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí tomam decisões sobre suas vidas, seja em nível individual ou coletivo (ARAÚJO *apud* NEVES, 2011, p. 9).

Em se tratando das mudanças ocorridas na sociedade, onde a riqueza passa a ser a informação, autores julgam e apresentam a nova forma de economia, lembrando que “já é possível reconhecer profundas tensões sociais provocadas pela introdução desta nova forma de economia, em especial a divisão da população em “inforrica e infopobre” (TOFFLER *apud* NEVES, 2011, p.3)

Quem tem informação, tem poder. Poder para pensar, falar, escrever, discutir, criticar e participar ativamente de todas as áreas que cercam as atividades humanas. Esta, sobretudo, é a essência do exercício pleno da cidadania. Ou seja, a concretização dos direitos e deveres a que todos estão submetidos pelas leis, regulamentações e códigos sociais, mas que somente um número restrito de indivíduos e famílias têm acesso.

A informação é um direito social e o livre acesso à informação é um direito adquirido há mais de 20 anos quando da promulgação da atual constituição. E conforme explicita Barros (2009), é ratificada a garantia de que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informação de seu interesse particular ou coletivo, serviços estes prestados nos prazos da lei e sob a responsabilidade dos agentes públicos.

O direito à informação, consignado por lei, conduz ao entendimento do que mudou em termos de organização, tratamento, disseminação e acesso à informação. Importantes ideias transmitidas em textos científicos vinculam-se ao direito da obtenção de informação pública, sem comprometer a segurança da sociedade e do Estado.

É necessário reconhecer a efetividade do direito à informação, de maneira que este não adormeça na letra da lei. Por conseguinte, é preciso despertar no bibliotecário o espírito de luta na política a favor da democratização da informação e instigar no leitor a vontade de informar-se, a ponto de adquirir a verdadeira cidadania.

### **3 POR QUE DEMOCRATIZAR A INFORMAÇÃO: FUNÇÃO BIBLIOTECÁRIA E OBSERVAÇÕES DE CAMPO**

O ideal desta pesquisa está atrelado à democratização da informação, e democratizar supõe uma ação de cidadania quando da disponibilização plena de informações que respondam às questões feitas pelos usuários de uma dada biblioteca.

“No Brasil o acesso à informação é um direito garantido pela Constituição Federal Brasileira, que assegura o direito do individuo em ter livre acesso à informação, como forma de exercício pleno da cidadania” (NEVES, 2011, p.2). Teoricamente muito se tem feito para que haja uma eficaz disseminação da informação aos cidadãos interessados, porém a prática ainda deixa a desejar, pois a existência da censura por parte de alguns bibliotecários tem dificultado a execução dessa atividade tão importante, tanto para os usuários reais quanto para os potenciais.

Sempre com a necessidade de dar conta do número de informações para organizar, tratar e disseminar, é que surgem áreas a fim de sanar questões que impedem esta propagação. Assim, no século XXI é notável as três áreas da informação sob o prisma das evoluções tecnológicas que com seus aparatos podem trabalhar devidamente a informação e, por conseguinte, torná-la disponível e acessível aos usuários reais e potenciais.

A sociedade está evoluindo rapidamente, e em se tratando das evoluções tecnológicas, nota-se que estas sempre influenciaram as formações socioculturais, pois “A evolução sociocultural é vista como um movimento histórico de mudança dos modos de ser e de viver dos grupos humanos, desencadeado pelo impacto de sucessivas revoluções tecnológicas sobre as sociedades.” (RIBEIRO *apud* SIQUEIRA, 2010, p. 53).

É triste ver que na prática, os profissionais bibliotecários divergem em seus discursos quando o assunto é biblioteca pública e seus objetivos. Porém, internacionalmente, os especialistas convergem para a constatação de que é um espaço público, problemático em suas condições, mas essencial em seus objetivos do estabelecimento da informação e cidadania.

Para Silva (2011), o conceito de democracia está atrelado á afirmativa que a UNESCO idealiza em seu manifesto no ano de 2005, a qual lembra que a biblioteca é uma instituição necessária ao exercício dos direitos democráticos, e que deve ajudar na defesa dos direitos civis e sociais, na promoção da cidadania e no combate à corrupção, metas impossíveis fora do âmbito político tanto para as bibliotecas quanto para os seus profissionais.

### 3.1 ORIGENS E FUNÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública foi criada em meados do século XIX nos Estados Unidos e Inglaterra, sendo que um dos intuitos foi inicialmente o de levar conhecimento necessário a toda a sociedade, na tentativa de aprimorar a vida cultural dos munícipes, implementando seus serviços para eles, os verdadeiros cidadãos.

Contudo, em 1971, quando a pesquisa passou a ser obrigatória nas escolas<sup>2</sup>, e a biblioteca pública, que presta todos os seus serviços a um público considerado em 90% como estudantes provenientes do ensino fundamental e médio, a biblioteca pública teve que rever seus principais ideais. Para isso, foi preciso adequar as obras às necessidades do público utilizador das mesmas e, assim, as enciclopédias ganharam um espaço de atrativas consultas.

O ano de 1850, de acordo com levantamento histórico, foi o considerado por vários autores como o ano do surgimento da biblioteca pública, em nível mundial, sendo conhecida primeiramente nos Estados Unidos e Inglaterra. Existem autores que afirmam que antes de 1850, exatamente em 1821, já havia uma biblioteca pública na Bahia.

Mais adiante, Almeida Júnior (2003) afirma que a principal atividade que a biblioteca pública precisa desenvolver é direcionar ao atendimento da satisfação informacional do usuário e não implantar o que é entendido como imprescindível ou correto. É bem verdade que os serviços empregados numa biblioteca pública devem seguir os critérios de conhecimento, análise e avaliação de seu usuário, real ou potencial, adequando-os às necessidades informacionais de cada comunidade. “Mesmo essas bibliotecas não possuem estrutura, pessoal, acervo e serviços adequados. Boa parte delas funcionam com um único bibliotecário ou, o que não é raro, sem a presença desse profissional.”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.16)

Almeida Júnior (2003, p. 92) elenca questões reais do que acontece em todas as bibliotecas públicas, a saber: são dirigidas por incapacitados; funcionam em horário reduzido, alocam-se em espaços inadequados; possuem acervo defasado, adquirido por doações e os serviços oferecidos são o empréstimo domiciliar (que não acontece em algumas bibliotecas) e a consulta local. E esta, infelizmente, é a realidade da biblioteca pública do município de São Cristóvão/Se.

---

<sup>2</sup> A Reforma Capanema consagrou a tendência que já vinha sendo afirmada por Francisco Campos e reafirmada nos princípios da Constituição de 1937, em relação à dualidade do sistema de ensino brasileiro: um ensino secundário público destinado às elites condutoras do país e um ensino profissionalizante destinado à formação da classe trabalhadora. (ZOTTI, p.6)

Pouco é o número de profissionais que desejam trabalhar em bibliotecas públicas. Uns até escrevem bem sobre tal modalidade de instituição, mas não praticam nada do que *está no papel*; outros nem se dão ao trabalho, por considerarem inútil o tal, pois despende tempo precioso.

São elencadas por Almeida Júnior (2003, p. 96-97) algumas técnicas consideradas milagrosas para resolver todos os problemas existentes nas bibliotecas, quais sejam: planejamento bibliotecários, aquisição planificada, marketing, automação, ação cultural, dentre outros. Para resolver os problemas das bibliotecas, é preciso que propostas sejam voltadas para ela mesma; estes problemas devem ser resolvidos exclusivamente dentro da biblioteca.

Ações como “o sorriso nos lábios, a gentileza, um bom desodorante, a paciência, um perfume agradável, a simpatia e coisas assim, do bibliotecário de referência, bastariam para alterar a imagem da biblioteca e do bibliotecário” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.98). Ainda, segundo Edmir Perrotti, os serviços da biblioteca pública: “Ligados ao espaço público, com o processo burguês de privatização, diversidade e autonomia acabam tendo que ceder parte de seus terrenos à uniformidade e ao controle dos espaços privados”. (PERROTTI *apud* ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 99).

O serviço de referência e informação, tal como afirma Almeida Júnior (2003) é apresentado com a pretensão da relação usuário-informação, o que deveria ser a concretização/efetivação da mesma, pois “o paradigma que norteia as ações da biblioteca pública continua sendo os documentos e não a informação” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.178). Observando os critérios profícuos do serviço de referência e informação é notável a desconsideração da biblioteca pública com o usuário, como afirma Almeida Júnior (2003, p. 179).

As bibliotecas públicas são instituições que ao longo do tempo adquiriram certo estereótipo que o diminuía dentre as demais, pois era esta responsável por sanar o atendimento devido, porém inexistente, de outras bibliotecas como é o caso das escolares, e isso fez com que muitos profissionais se esquivassem de atuar nas bibliotecas públicas. A biblioteca pública teve seu marco inicial em meados do século XIX, e ainda hoje carrega a tarefa de contribuir para a formação escolar, devido a ausência de bibliotecas na maioria das escolas, sejam elas públicas ou privadas.

A biblioteca pública se define ambígua, pois, ao passo que atende aos interesses ideológicos da classe hegemônica, ela pode propiciar também espaços, brechas para

a contestação, podendo ser um local para a expressão das classes populares, mas enfrentando a incrível burocracia, que de fato não deveria existir. (SILVA, 2011, p.5)

A informação e sua democratização, mediante o capital intelectual da humanidade, em teoria, são:

Um bem comum, que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade social. Isto porque, até para reivindicar seus direitos e cumprir seus deveres, sejam eles civis, políticos ou sociais, o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação. (TARGINO *apud* SILVA, 2011, p. 6)

No entanto, diferentes segmentos da sociedade deveriam ser articulados no sentido de efetivar a apropriação da informação pelos cidadãos, para que tal relação fosse estabelecida, o que não acontece de fato. A biblioteca pública, como espaço de concretização da relação entre a informação e a cidadania, estará deficitária em suas funções sociais até que hajam condições minimamente apropriadas de equipamentos públicos, recursos humanos e marketing social adequado.

### **3.2 BIBLIOTECA PÚBLICA E A NOVA DEMANDA INFORMACIONAL: USUÁRIO REAL E POTENCIAL**

A realidade da biblioteca pública hoje é bem diferente da idealizada quando da sua fundação, uma vez que ainda no início esta passou a fazer o papel de biblioteca escolar devido a ausência de biblioteca na escola. Com isso, são os estudantes que mais freqüentam a biblioteca pública a fim de “pesquisar” assuntos exigidos pelo professor. E esta pesquisa, do jeito que é feita, no final torna-se a mesma para todos os estudantes que a fizeram, pois esta não passa de mera cópia de verbete de enciclopédias.

É bem verdade que a biblioteca pública precisou adequar seus serviços às necessidades de seus reais usuários, mas isto não a deixa presa no desenvolvimento perfeito das pesquisas escolares, pois “a biblioteca pública para eximir-se da obrigação de atuar perfeitamente no desenvolvimento de pesquisas escolares basta afirmar que a mesma não possui uma política pedagógica”, como argumenta Almeida Júnior (2003, p. 280).

Ao freqüentar uma biblioteca pública hoje, é possível ver que esta não tem como função primordial o atendimento ao seu usuário real, justificando que este atendimento só se dá apenas quando da inexistência de bibliotecas escolares, e infelizmente o seu acervo não é adequado para servir nem mesmo aos seus usuários reais.

Na biblioteca pública existe um acervo voltado para usuários que não a frequentam. Este é um fato patente aos olhos de quem, no mínimo, tenha um conhecimento do que vem a ser a prestação básica dos serviços numa biblioteca. Sendo o público de maior frequência, os estudantes, por inexistência de bibliotecas escolares, é preciso e sensato que a biblioteca pública adeque o acervo ao seu usuário real, ampliando as possibilidades de pesquisa e respondendo melhor e acertadamente às questões trazidas à unidade, ao tempo em que não apresente aos consulentes apenas enciclopédias ou almanaques.

Para Almeida Júnior (2003, p. 78), “se o usuário fosse o principal objetivo da biblioteca pública, como é veiculado em literaturas da área, ao menos estes deveriam ser atendidos por funcionários preparados para tal”, a saber, o bibliotecário, o que não acontece na prática.

A disponibilização do suporte não deve ser considerada um serviço fim, pois os usuários precisam de orientação para terem acesso às informações contidas em cada suporte. Não se deve considerar os serviços meios mais importantes que os fins, sendo que antes disso, é preciso que sejam explicadas as diferenças entre atividades meio e fim. Já que a maioria dos usuários que frequentam a biblioteca pública são estudantes, a instituição precisa adequar seus serviços e contribuir para a concretização da pesquisa escolar.

O livro não é o único suporte que contém informação, e o bibliotecário precisa formar seu acervo de maneira eclética para que o usuário possa optar, de acordo com a necessidade do momento, de dois a mais suportes supridos de informação. E, só assim, haverá utilidade para todos os suportes informacionais existentes na unidade. “A biblioteca passa a empregar ferramentas e instrumentos para atender a uma necessidade de informação, e não de suporte informacional”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.57)

A atuação deficitária tanto dos professores quanto dos bibliotecários, quando se trata da pesquisa escolar é um problema no qual o estudante/usuário é o que mais sofre nessa relação, uma vez que a farsa educacional brasileira só tende a crescer. E, havendo consentimento por parte dos bibliotecários por este tipo de pesquisa, estes também terão sua parcela de culpa na farsa, pois estarão fugindo dos objetivos e funções da biblioteconomia.

Conforme afirmação de Almeida Júnior (2003), os cargos exercidos entre os bibliotecários de uma biblioteca pública são requeridos pelos profissionais que contemplam, só em último caso, o serviço de referência. E isso é preocupante, pois não adianta nada todo o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários no tratamento da informação, se o usuário não for o motivo principal de toda esta atividade.

O serviço fim da biblioteca é o de referência e informação, no qual todo o trabalho se concretiza e, assim, é impossível e insensato preterir o bibliotecário e delegar as funções a um funcionário sem qualificação biblioteconômica.

A satisfação do usuário é que dirá o que significa biblioteca, pois esta só é considerada um acervo informacional quando ocorre a mediação da informação, que não é um suporte concreto. A solução para todos os problemas da biblioteca, encontra-se no interior da própria biblioteca. “[...] o marketing deve divulgar os serviços oferecidos pela biblioteca, e não a própria biblioteca”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 54). E complementando, Pinto afirma que: “O espaço físico e o acervo são aspectos relevantes na constituição do referido ambiente, mas é a presença do bibliotecário que deve propiciar a plena formação do aluno, através de ações dinamizadas.” (PINTO, 2012, p. 118)

Por fim, o usuário existe se o serviço se concretiza. Falar de usuários potenciais e reais, num contexto em que os serviços bibliotecários efetivamente não se implantaram, faz com que os indicadores sejam sempre tendenciosos. Assim, se faz necessária a observação do fenômeno, para dimensionar o uso real, usuário real e potencial, que se distanciam dos conceitos biblioteconômicos e se aproximam de uma situação leiga e informal.

### **3.3 FREQUÊNCIA À BIBLIOTECA PÚBLICA**

Devido à atuação insatisfatória por parte alguns dos profissionais bibliotecários, a sociedade acabou se afastando da biblioteca, e esta passou a transmitir uma imagem de instituição elitista tanto por causa do público que a freqüentava quanto pela localização física, normalmente em bairros nobres.

Não se pode considerar cidadão, o indivíduo que não conhece o conjunto de direitos e deveres que lhe são direcionados. E este conhecimento não se dá de outra forma a não ser pelo acesso à informação, que é um direito do cidadão, objetivando assim, a igualdade social e a democracia. Considerada matéria-prima, a informação, com o capitalismo, passa a ser utilizada como mercadoria, transformada num instrumento econômico-político de relação da sociedade.

A evidência de que a informação nunca foi disponibilizada da maneira necessária é prova de que todas as profissões estão cercadas de valores sociais, pois ninguém trabalha para desenvolver atividades voltadas ao seu próprio ser e bem-estar próprio, antes, desenvolve-as pensando no seu cliente e isso é o que instiga o profissional a procurar reconhecimento, a fim de que o ideal da profissão de bibliotecário seja almejado. Quando o

profissional é funcionário público, torna-se indiscutível sua atuação, pois este deve, perfeitamente, trabalhar em prol do crescimento da sociedade, sendo impessoal.

A biblioteca é freqüentada por alunos do ensino fundamental e médio, em grande parte pressionados a ir lá pelos professores, uma vez que a escola não tem biblioteca, mas se fosse escolha dos alunos, é óbvio que eles prefeririam fazer suas pesquisas na internet, entendida como mais atrativa. A comunidade civil, muito raramente frequenta a biblioteca.

Sabendo que o público usuário de bibliotecas públicas é em sua maioria crianças e adolescentes, o profissional bibliotecário deve, além do desenvolvimento das técnicas biblioteconômicas, contribuir positivamente na formação cidadã destes futuros homens, a fim de os conduzirem a atuar ativamente na sociedade em que vivem.

### **3.4 ATIVIDADES PARA DESENVOLVER O SENSO ÉTICO DO USUÁRIO**

Instigar o bibliotecário a atuar em prol da efetivação do acesso à informação é o que conduz a produção deste texto, e isso se dá porque ainda existem profissionais que não se importam com o ângulo social de sua profissão. Lembrando que foi com base no humanismo-social que a profissão de bibliotecário se consolidou.

Produções científicas vêm proclamando a necessidade e importância de se ter livre acesso às informações públicas, porém, como afirma Barros (2009), “ressalvas são incluídas no texto constitucional quanto ao sigilo industrial, militar, estratégico, dentre outros tipos, mas ainda é preciso ter consciência de que o sigilo só deve ser efetivado quando for imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Portanto, algumas atividades são postas em xeque por serem de caráter humanístico-social, vinculando-se perfeitamente às biblioteconômicas, ou seja, a difusão da Cultura, em sua forma letrada ou em suas manifestações sociais passíveis de registro e acumulação social. Cultura é o conjunto de costumes que um determinado grupo de pessoas julga por bem ser adepto. Esta é também é uma das formas pelas quais é possível reconhecer a identidade de um povo, e trazendo para a biblioteconomia, a cultura é algo que precisa ser trabalhado pelos profissionais bibliotecários a fim de saber suprir as necessidades de cada usuário de acordo com o que está implícito no mesmo através da sua cultura. Normalmente, nas bibliotecas públicas são desenvolvidas algumas atividades culturais de grande importância, uma vez que desenvolvem nos usuários suas habilidades intrínsecas.

São costumeiras algumas das atividades culturais desenvolvidas na biblioteca pública na qual foi feita a pesquisa de campo, são elas: roda de leitura, sarau poético, e outras



manifestações culturais que contemplam as danças típico-regionais. Estas são relevantes para o trabalho biblioteconômico porque permite que o usuário participe mais e ativamente das atividades da biblioteca e a relação deste com o bibliotecário, mediador informacional.

Ler é uma atividade primordial ao desenvolvimento cultural e educacional de todo e qualquer ser humano. Aqui, faz-se necessário enfatizar a pessoa da criança como um ser de extremo cuidado profissional, pois é na infância que os bons costumes começam a se efetivar. E a criança não deve ser a pessoa ignorada na biblioteca pública, elas devem também participar da gestão e determinação dos objetivos e da política da biblioteca.

A leitura livre é a forma mais democrática de efetivar a leitura de lazer. Permitir que o usuário tenha, livremente, acesso à leitura, faz da biblioteca uma instituição de valor social e educacional, pois nada melhor do que praticar atividades sem interrupção, seja ela de qual for a espécie ou proveniência.

### **3.5 A BIBLIOTECA PÚBLICA E AS DIRETRIZES LEGISLATIVAS**

Voltando a aludir à *Carta Magna Brasileira* nos seus incisos XIV e XXXIII do artigo V, vê-se que o direito à informação é assegurado. E a este respeito, apresenta-se também, a Constituição Portuguesa com Canotilho (2008) na qual o direito à informação comporta três níveis, a saber: o direito de informar, o direito de se informar e o direito de se manter informado.

Existe legislação tanto para a atuação do profissional bibliotecário, quanto para a criação de desenvolvimento de bibliotecas públicas que cumpram as missões estipuladas pela UNESCO (1994) a fim de que haja uma melhoria na prestação dos serviços das bibliotecas públicas. Citando algumas importantes leis e decretos referentes à biblioteconomia e seu profissional, tem-se a Lei de nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a profissão do bibliotecário e regula seu exercício, e em 16 de agosto de 1965, foi publicado um Decreto-Lei que regulamenta a Lei nº 4.084, que dispõe sobre o exercício da profissão de bibliotecário. Já em 26 de junho de 1998, a Lei nº 9.674 foi promulgada, que dispõe sobre o exercício da profissão de bibliotecário e outras providências. Existem também muitas resoluções que complementam as leis referentes à profissão de bibliotecário. Com isso:

Ao tratar do profissional, a lei estabelece a reserva de mercado, vinculando o exercício profissional à devida habilitação legal para tanto, habilitação essa oriunda de cursos superiores de Biblioteconomia brasileiros devidamente reconhecidos ou ainda por instituições estrangeiras desde que com revalidação de diploma no Brasil.

Neste sentido, a lei houve ainda por bem resguardar direitos adquiridos anteriormente à sua promulgação. (GUIMARÃES *apud* RUSSO, 2010, p. 145)

A reserva de mercado fica comprometida pelo pequeno número de profissionais formados, devido a implantação deficitária de cursos de formação superior e pós-graduações, que está saneado parcialmente pelas atuais políticas públicas do Ministério da Educação. Porém, existe um período de tempo muito longo entre a expansão da oferta de vagas em Biblioteconomia e a formação de quadros para servir a sociedade nas bibliotecas públicas e outros espaços públicos.

### **3.5.1 O MANIFESTO DA UNESCO PARA BILIOTECAS PÚBLICAS**

Para o Manifesto da Biblioteca Pública da UNESCO, documento publicado em 1994, a biblioteca pública é considerada uma força viva para a educação, cultura e informação. Assim, na biblioteca pública são dados os primeiros passos, pois é onde fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida.

Não deve haver desigualdades quando da prestação dos serviços nas bibliotecas públicas, pois todos são iguais perante a lei e assim, o acesso deve ser igual para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. A seguir, são apresentadas algumas das missões duma biblioteca pública segundo o Manifesto da Unesco, quais sejam:

- Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- Fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;

É necessário que todos os serviços das bibliotecas públicas sejam oferecidos gratuitamente à sociedade, pois são eles financiados pelos governos nacionais e locais. Segue uma relação dos tópicos estabelecidos na missão das bibliotecas públicas e a realidade da biblioteca em estudo.

<b>Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas</b>	<b>Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista</b>
Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância.	As crianças não é liberado o acesso a suportes de leitura, ou seja, não possuem hábitos de leitura.
Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis.	Por falta de profissionais capacitados, a educação individual é comprometida na biblioteca devido ao mau funcionamento da mesma, sem oferecer os serviços primordiais ao seu funcionamento.
Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal.	Nada de inovador ou criativo é aceito como requisito de melhoramentos na unidade de informação, antes é julgado como desnecessário, e falam: sempre foi assim.
Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens	Mais um dos critérios inexistentes, uma vez que instigando a cópia de verbetes de enciclopédias, as crianças e jovens não terão oportunidade de imaginar e criar sua própria identidade cultural.
Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas	Infelizmente, os usuários, aqui, são induzidos a serem projetos ambulantes de ideologias alheias, sem formar a sua própria.
Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas	Não existe facilidade quanto ao acesso a suportes e item informacional.
Fomentar o diálogo inter-cultural e, em especial, a diversidade cultural	Diálogo, nem pensar, o que funciona aqui é: entrar, pedir, se tiver o item, fazer uma cópia, chamada de pesquisa, sair, em silêncio, nada de expor os novos conhecimentos adquiridos.
Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade	Os usuários são dignos de possuir informação mediante pertencimento da comunidade e também pela necessidade que os norteia. Mas também esta também é uma das missões não implementadas segundo o manifesto.

**Quadro 1:** Relação entre a missão da Biblioteca Pública segundo o Manifesto da UNESCO e a realidade da Biblioteca Pública Senador Lourival Baptista. **Fonte:** Quadro elaborado pela pesquisadora.

### **3.6 A FUNÇÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA PARA A INFORMAÇÃO DE CIDADANIA**

A drástica realidade em que se encontram os serviços informacionais da cidade de São Cristóvão/SE fez com que a relevância do fenômeno adquirisse mais visibilidade diante das novas exigências direcionadas ao profissional bibliotecário.

Atuar profissionalmente à frente de uma unidade de informação consiste em desenvolver também um papel de educador social, uma vez que nas bibliotecas públicas os usuários estão aquém do que é idealizado para que seja, um indivíduo, considerado letrado, leitor, cidadão e participante da comunidade em que vive. Assim, a atuação do profissional bibliotecário frente à unidade de informação constitui uma situação relevante para a democratização da informação, pois este é considerado capaz de mediar o acesso à informação de acordo com as habilidades adquiridas na graduação.

Proporcionar o acesso democrático à informação, é disponibilizar de forma coerente as fontes, o espaço leitor e a mediação da leitura para o usuário correto, não esquecendo-se da cultura inerente a cada ser e também do contexto pessoal, pois, parafraseando uma das cinco leis que Ranganathan criou, *cada informação tem seu usuário*. Neste contexto, o bibliotecário se estabelece como mediador e facilitador entre a informação e o usuário, a fim de tornar efetivo o ato da democratização da informação como fator de emancipação pessoal e formação cidadã.

### **3.7 PRINCIPAIS OBSERVAÇÕES EM CAMPO: A BIBLIOTECA PÚBLICA DE SÃO CRISTÓVÃO/SE**

Fatores relevantes contribuíram para o desenvolvimento dessa pesquisa. E os questionamentos formulados na infância foram respondidos hoje, mediante conhecimento adquirido através do curso. Mesmo diante de mais de 150 anos de biblioteca pública, o cenário ainda não mudou. A principal observação notada em campo foi a do descaso com a necessidade informacional dos usuários.

“Na chegada, eu me apresentei, a pessoa responsável pela unidade não viu problemas da minha observação e me deixou à vontade.” (SANTOS, 2013, 1º. dia) Um fato curioso é que logo no primeiro dia de observação foi possível notar o que acontece no geral na Biblioteca Pública, com seus serviços e ideais. No entanto, “quando eu cheguei tinha apenas

uma criança fazendo pesquisa, a qual estava desorientada, pois não sabia o caminho para se chegar ao objetivo almejado” (SANTOS, 2012, 1º. dia).

Sabe-se que o caso em questão trata-se de uma biblioteca que não tem sequer um bibliotecário que atue entre a equipe funcional. Muito embora, os funcionários deixaram-se, por falta de conhecimento da profissão, influenciar pelo estereótipo antigo do que vem a ser uma atuação em bibliotecas. A imagem pela qual o profissional bibliotecário até antes do século XXI era conhecido possuía algumas características que desfavoreciam a sua perfeita atuação na sociedade, este era visto desta forma: uma pessoa mal vestida, de óculos, mal-humorada, e que não dava a atenção necessária aos usuários. E isto tem dificultado a chegada de outros usuários, além dos estudantes, que possam fazer uso dos serviços oferecidos pela biblioteca, se é que a biblioteca em questão desempenha algum serviço considerado gratificante para contribuir positivamente numa *pesquisa*.

Com isso, mais um fato que comprova o descaso com a prestação de serviços biblioteconômicos é mostrado através da retirada de parte do roteiro de observação, a saber: “Só se ouve falar na exoneração dos cargos de confiança, e este é o único assunto que eles conversam em tom baixo, questionando sobre como se dará as novas admissões quando da posse da nova administração municipal. E eu, sinceramente, não imaginava que seria tão difícil este trabalho de observação; será um mês longo”. (SANTOS, 2012, 3º. dia). Os funcionários desta unidade de informação são agentes e oficiais administrativos, serventes, pessoas readaptadas, e a chefia fica a cargo de pessoas com cargos de comissão políticos.

Muito embora, para que haja um adequado funcionamento da instituição de cunho informacional, é preciso que um bibliotecário – que se responsabilize em manter o principal objetivo de bibliotecas, que é disseminar informações certas aos usuários certos, no tempo certo – coordene as suas ações a fim de primeiramente cumprir a legislação quanto à atuação profissional e, por conseguinte, de alavancar a biblioteca através de atividades que despertem a atenção da comunidade, e de todos os cidadãos, e estes passem a ver a biblioteca como um lugar agradável para freqüentar, e realizem leituras em forma de lazer cultural.

### **3.7.1 O FENÔMENO OBSERVADO EXPERIMENTALMENTE**

A atuação do profissional da informação frente à Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista constitui-se no fenômeno observado. Mediante esse fenômeno, é justo lembrar que se trata duma equipe que não se tem bibliotecário, e, com isso, nenhum ato foi

novo diante do que já estava previsto. “Duas funcionárias foram procurar o assunto solicitado, passaram dez minutos sem encontrar, mais três funcionárias foram ajudar, mas depois de dezessete minutos, uma das funcionárias deu, friamente, a notícia de que não tinha nada sobre o assunto pedido.” (SANTOS, 2012, 16º. dia). A respeito desta citação retirada do roteiro de observação, nota-se mais uma vez a negligência das pessoas que prestam serviços informacionais para os que destes necessitam.

Ser bibliotecário é ser capaz de formar cidadãos convictos de sua própria identidade através de todos os serviços desempenhados nas unidades de informação, sobretudo na biblioteca pública. As informações bibliográficas, tratadas por este profissional, são de suma importância para que o provável usuário tenha acesso de forma satisfatória ao item que responda às suas questões informacionais.

No seu treinamento, os bibliotecários têm que aprender a como serem humanos. Eles têm que aprender a trabalhar com as pessoas, e que a coisa mais importante não são os livros, mas as pessoas. São as pessoas que usam os livros. (PARTRIDGE *apud* MENOU ; MCHOMBU, 2006, p.144).

Ao observar as atividades desenvolvidas na Biblioteca Pública Municipal Lourival Baptista, foi possível inferir o não cumprimento de critérios básicos para uma devida atuação duma biblioteca pública. Almeida Júnior (2003, p.33) afirma que é preciso que haja uma relação da biblioteca com a comunidade servida para que a necessidade informacional seja suprida pela mesma. Neste mesmo assunto, ele enfatiza que o usuário deve ser conhecido da biblioteca, a qual possibilite condições de acesso e participação na gestão, na política e na determinação de seus objetivos e dos serviços que serão oferecidos. E assim, é notável mais um ponto que a biblioteca observada não cumpre, pois o acesso às informações é restrito e a participação dos usuários em qualquer ação da biblioteca é dispensada e não vislumbrada.

Evidenciam a preocupação, comum nas bibliotecas públicas, em relação ao *como* em detrimento do *por que* (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 34). Em apenas uma visita a uma biblioteca pública, é possível notar o descaso com o usuário, atividade que envolvem ou priorizam o usuário inexistem ou são pouco trabalhadas, e diante disso, a população afirma que:

[...] qualquer pessoa pode exercer essas atividades, pois estas não passam de uma ação mecânica e desprovida de um trabalho intelectual, na medida em que se acredita que a informação é concreta e pode ser fornecida sem uma negociação prévia com o usuário. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 83)

Não obstante estarmos vivendo no auge da sociedade da informação, na segunda década do século XXI, ainda existem bibliotecários que não dão liberdade aos usuários de externarem suas necessidades, antes preconizam através de suas próprias vivências e conhecimento o que vai ou não fazer parte do acervo, e isto, de certa forma, contraria o ideal de democracia. Pois não adianta formar um belo acervo se este não servir para sanar as dúvidas e necessidades informacionais dos usuários reais.

### **3.7.2 OS INDICADORES DO FENÔMENO OBSERVADO NA BIBLIOTECA PÚBLICA**

A necessidade em provar a importância do fenômeno em face da democratização da informação na biblioteca pública fez com que se chegasse à constatação de que os indicadores são capazes de confirmar ou refutar a relevância do mesmo para o desenvolvimento da sociedade.

Porém, sendo a concretização deste fenômeno fragilizada pela inexistência do bibliotecário em seu corpo funcional, os indicadores apontam para a lacuna entre o serviço real e o possível. Ou seja, a observação teve por meta verificar a inferioridade dos serviços informacionais prestados por leigos, mediante a possibilidade da necessária adequação desta equipe profissional, por meio da contratação do profissional bibliotecário.

Vislumbrando as possibilidades da atuação do profissional bibliotecário frente à unidade pública de informação, consideram-se indicadores do fenômeno desta pesquisa, os que seguem:

- Existe o ambiente físico, ainda que pequeno e sem possibilidades de crescimento;
- Há um razoável acervo informacional passível de tratamento e também da devida utilização e disseminação;
- Pode-se contar com uma pequena equipe funcional para atuar juntamente em prol do objetivo almejado;
- Existe uma forte inclinação para a atuação profissional baseada no antigo estereótipo social do bibliotecário, ou seja, num senso comum ultrapassado e estereotipado;
- Há barreiras informacionais impostas pelos que atuam como ‘profissionais da informação’, afastando da unidade os usuários;
- Não há tratamento das informações da unidade, a saber: catalogação, classificação e indexação;

- Também não existe serviço de referência e informação, para que, acertadamente, as necessidades informacionais dos usuários sejam supridas.

Diante da exposição desses indicadores é possível inferir que a inexistência do profissional bibliotecário à frente de unidades de informação tem surtido vários problemas à verdadeira atuação deste profissional da informação, uma vez que através da má atuação, a sociedade acaba criando uma imagem negativa para este profissional tão importante para a formação educacional e social dos indivíduos.

A Biblioteca Pública em seu ambiente funcional costuma desenvolver atividades inerentes à cultura do local onde está inserida. Porém, a verdadeira prestação dos serviços nestas instituições não condiz com o esperado, uma vez que o ideal destas não é alcançado. Para adquirir informação, é preciso que as pessoas conheçam-na a fim que todo trabalho desenvolvido pelos profissionais bibliotecários tenham validade diante da sociedade para a qual presta serviços informacionais.

### **3.7.3 A PRESENÇA DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E SUA IMPORTÂNCIA COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO**

O bibliotecário é um mediador ativo entre os utilizadores e os recursos informacionais disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar aos usuários serviços adequados e relevantes.

Partindo da premissa de que o bibliotecário deve atuar frente à sociedade em busca de satisfazer as necessidades de seu usuário, observa-se que o objetivo geral é despertar, nestes, a responsabilidade social que lhe é atribuída conforme o legado que deu origem ao desenvolvimento da área. Os específicos, por sua vez, expressam as formas de atuação do profissional bibliotecário, analisado historicamente, nas ambiências públicas em meados do século XIX e nas do século vigente, quais sejam: demonstrar os desníveis entre os que têm e os que não têm acesso à informação; instigar nos cidadãos o desejo de informar-se e vincular acesso à informação com o exercício da cidadania.

Portanto, verifica-se que no final do texto foram corroboradas as hipóteses preliminares, uma vez que manteve relação constante e, por fim, expôs sua síntese em relação ao tema. Afirma que a informação tratada, organizada e disseminada constitui elemento chave na ação política da sociedade, elemento para a construção da cidadania.



Segundo Barros (2009), após a organização e tratamento da informação, esta deve ser disseminada por profissionais habilitados, a saber: o bibliotecário. Este é um fator indiscutível, mesmo havendo divergências a este respeito. Entretanto, a comunidade leiga julga indispensável a presença do profissional bibliotecário, substituindo-o por qualquer outra pessoa, que seja ou amadora de livros, ou que esteja alocada na biblioteca por deficiências físicas que a impossibilita de estar em outro local de trabalho, o que se denomina de readaptação.

O problema aqui detectado é a falta do marketing bibliotecário, que se reflete na falta de conhecimento da sociedade sobre a sua função social, a natureza de seus estudos e, é claro, pela admissão responsável quando se tratar de bibliotecas, onde nasce o ser crítico a partir de suas atividades leitoras.

A função do bibliotecário não é apenas técnica, mas também de utilidade pública, o que induz a uma transformação sócio-jurídica para a plena cidadania e ao acesso à informação do país. O bibliotecário é o profissional responsável por efetivar o direito que a *Carta Magna* enfatiza em alguns incisos do *artigo 5º*, e esta responsabilidade merece a devida atenção, pois a informação é pública não devendo haver censura na seleção de materiais, e para explicar este fato, o julgamento a seguir o faz, pois “O direito à informação – tal como inserido no ordenamento jurídico - padece de efetividade. Em diversos órgãos estatais, a proporção de informações, que nunca se tornaram públicas, é enorme.” (BARROS, 2009, p.65)

Com isso, é possível entender o importante papel das bibliotecas e bibliotecários no desenvolvimento da sociedade, baseando-se no tripé: luta de classes, acesso à informação e cidadania, fatores estes indispensáveis e relevantes ao trabalho dos bibliotecários frente às unidades de informação, que prezam pela liberdade de acesso e formação intelectual dos cidadãos.

### **3.7.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E AS TIC**

Muito se tem feito no desenvolvimento de tecnologias para um melhor andamento das atividades desenvolvidas pelos humanos, e isso tem influenciado também a área da biblioteconomia, uma vez que estas entram aqui para dirimir algumas questões nas quais muitas informações e comunicações eram disseminadas com dificuldade e muito tempo

despendido e, assim o impacto destas é sentido em todos os ramos da vida social, individual e até mesmo no trabalho e lazer, pois a rapidez dos processos é satisfatória.

É por meio do acesso à informação que os indivíduos podem conhecer os direitos e deveres fundamentais para a sua vida social, e a este respeito às Tecnologias de informação e Comunicação – TIC contribuíram positivamente para que todos os indivíduos tivessem facilmente acesso à informação e para que pudessem atuar diretamente nos assuntos da cidade/estado em que vivem. Pesquisas apontam para o quadro da efetivação da cidadania e concomitantemente para o avanço das TIC em meio às produções técnico-científicas.

O impulso das TIC tem tido uma abrangência considerável sem distinguir classe social, e a interferência nas estruturas sociais é marcada uma vez que através das tecnologias de informação e comunicação espera-se que todos tenham acesso às informações das quais necessita.

Analisando o acesso à informação como recurso indispensável à efetivação da cidadania, claramente é mostrado como é amplo o conceito de acessibilidade, ao relacioná-lo à informação, independente do seu formato de armazenamento. As *Tecnologias da Informação e Comunicação* (TIC) são fatores de impacto em todos os âmbitos da vida social, uma vez que um dos benefícios destas é a responsabilidade social de democratizar o acesso à informação, não extinguindo o trabalho humano do bibliotecário, que atua como principal mediador.

Sabendo da grande influência que as tecnologias têm tido nos tempos hodiernos, onde os indivíduos utilizam vários exemplos de tecnologias em todas as formas de vivência. e sobre ponto, autores apontam para cinco aspectos, a saber:

[...] informação é matéria-prima; as novas tecnologias penetram em todas as atividades humanas; a lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações usando essas novas tecnologias; a flexibilidade de organização e reorganização de processos, organizações e instituições e, por fim, a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, conduzindo a uma interdependência entre biologia e microeletrônica (CASTELLS, 1999 apud NEVES, 2011, p.3)

A acessibilidade, amplamente discutida no texto em questão, é essencial para a emancipação da sociedade em relação ao que lhe é imposto, e assim, têm-na como um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade (TORRES, MAZZONI E ALVES, 2002 apud NEVES, 2011, p.3)

Compreender as relações histórico-sociais da biblioteconomia, documentação e ciência da informação é fator comum, mormente quando da evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação, que permitem a disseminação dos conteúdos abordados ao longo do tempo, e também mostra que os processos civilizatórios são marcantes e o homem passa a viver de maneira diferenciada.

Quanto à acessibilidade das informações e as TIC, nota-se uma relação de concordância uma vez que as TIC são responsáveis pela veiculação das informações, e estas, estão impactando as estruturas da vida social, aspecto também abordado amplamente nos dias hodiernos.

Neves (2011, *passim*) faz menção de textos como forma de fundamentação de suas próprias convicções. Apresenta a Constituição Brasileira como tentativa de efetivar o ideal de democracia, logo após, em se tratando de redes, faz uma alusão ao livro de Pierre Levy: *A Máquina Universo*, referindo-se ao computador como um instrumento de colaboração que possui grande quantidade de tecnologias intelectuais. Neves volta a aludir à Constituição Brasileira nos seus incisos XIV e XXXIII do artigo V, onde o direito à informação é assegurado. Também apresenta fundamentalmente a Constituição Portuguesa Canotilho (*apud* NEVES, 2011, p. 8) na qual o direito à informação comporta três níveis, a saber: o direito de informar, o direito de se informar e o direito de se manter informado.

E as TIC interferem diretamente neste assunto, uma vez que é através dos aparatos tecnológicos que a informação além de disponível torna-se acessível aos cidadãos. A obra que Neves publicou em 2011, focalizou a análise do acesso informacional particularmente mediado pelas tecnologias de comunicação, e isto não diminui a função do profissional bibliotecário, antes o leva a um estudo contínuo para que o seu trabalho não estacione em determinado período.

Apontando para os benefícios dos atuais aparatos tecnológicos, existem também os que reconhecem que a evolução da sociedade está vinculada aos avanços que esta têm mostrado de maneira eficiente e eficaz, e a este respeito nota-se que estas evoluções tecnológicas sempre influenciaram as formações socioculturais.

A evolução sociocultural é vista como “um movimento histórico de mudança dos modos de ser e de viver dos grupos humanos, desencadeado pelo impacto de sucessivas revoluções tecnológicas sobre as sociedades” (RIBEIRO *apud* SIQUEIRA, 2010, p. 53)

Os fenômenos aqui acabam se entrelaçando, uma vez que as evoluções tecnológicas são condicionadas pelas evoluções socioculturais, e assim Siqueira (2010) julga a vida social combinada com algum tipo de tecnologia produtiva. As relações entre as três áreas da informação marcam a convivência dos indivíduos sob diferentes aspectos, diante disso, parte-se da hipótese de que essa relação entre os fenômenos históricos, as formações socioculturais e as revoluções tecnológicas, expostas de forma genérica, podem ser aplicadas no âmbito da Biblioteconomia, a Documentação e a Ciência da Informação.

Como esses domínios podem ser percebidos dentro de um contexto histórico-social, influenciado no tempo-espço pelas transformações culturais, tecnológicas e sociais, pode-se constatar que a inter-relação desses fatores nos permite visualizar um panorama dessas áreas (SIQUEIRA, 2010, p. 54).

O que induz para a chamada sociedade da informação é a inserção das pessoas na sociedade de rede, com o aparecimento de novas tecnologias de informação, as redes podem ser empresariais, sociais, pessoais, organizacionais e institucionais. Com isso, é usado o termo navegar para exemplificar as formas de acesso, pois como poetizou Fernando Pessoa, e Neves (2011, p. 5) transcreveu em seu texto, “navegar é preciso”, e quanto mais se navega mais longe é possível chegar, mais conhecimento é possível adquirir. Duas dimensões inerentes à acessibilidade da informação são explanadas, sendo que uma é o aparecimento das TIC pelas quais surgiram novas formas de comunicação científica, e a outra é a possibilidade de acesso às informações para todos os cidadãos, independente de suas condições físicas.

### **3.7.5 A AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

De tanto se falar em avaliação, surge a pergunta: de que forma se deve avaliar? E Almeida Júnior (2003, p. 202) diz que “é preciso confrontar os objetivos específicos do serviço com a função social da instituição que a promove”. Muitos bibliotecários não realizam avaliações em suas bibliotecas, eles optam por simplesmente fazerem cópia do mesmo serviço já avaliado em outra instituição, ocasionando no descaso com os objetivos da biblioteca que atua, contemplando usuários, acervo, parte física, a região, os interesses; e com a função social da mesma.

A avaliação dos serviços biblioteconômicos não é um fim em si mesmo, ela deve ocorrer ao longo de todo o serviço, influenciando-o e motivando alterações, transformações e, até mesmo, sua suspensão (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 36). Barbalho (*apud* ALMEIDA

JÚNIOR, 2003, p.102) afirma que: “A avaliação existe com a finalidade de comparar o resultado obtido com o resultado esperado, e neste ato, está sempre presente um juízo de valor. Juízo de valor é a corporificação de um modo específico e particular de compreender e explicar o mundo”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.103).

A avaliação não acontece necessariamente no final da realização dos serviços, e sim no decorrer dos mesmos, a fim de impulsionar um processo criativo de autocrítica, e realizando-a como um serviço-meio, esta possibilita modificações, alterações, reestruturações e ate mesmo suspensão dos serviços de acordo com os resultados obtidos, daí o porquê de não realizá-la ao final das tarefas.

A avaliação é, sim, influenciada por fatores externos, uma vez que as próprias ideologias do avaliador são consideradas indutoras do resultado de uma dada avaliação. E por ela, os serviços das bibliotecas públicas dividem-se em: caráter quantitativo e validação e legitimação dos serviços já implantados em outra unidade. “A avaliação provoca mudança, alteração e até mesmo o fim de uma ação”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 202)

Para Saul (*apud* ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 206) “a observação participante e considerada um procedimento de avaliação, caracterizado por método dialógico e participante, integrante também da abordagem qualitativa”. “Não é o usuário o objeto de avaliação, mas o serviço do qual ele faz parte” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 207).

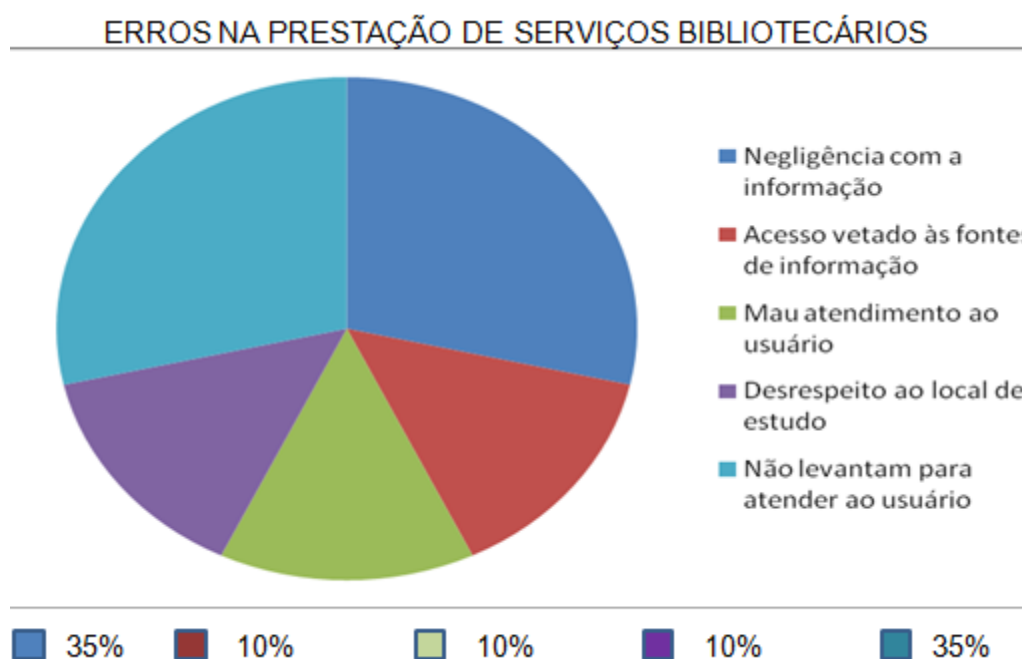
Avaliar é uma atividade que compreende fatores internos e externos ao serviço avaliado. Assim, deve-se considerar o todo externo, pois estes influenciam o desenvolver da avaliação, a exemplos da sociedade. Com a avaliação, todo o planejamento pode ser alterado; e sem esta, ações são exercidas às cegas, não sabendo se os objetivos foram ou não alcançados.

### **3.7.6 SÍNTESE DAS OBSERVAÇÕES DO FENÔMENO FACE AOS OBJETIVOS PRÁTICOS**

A pesquisa considerou como fonte de pesquisa para a retirada dos dados, a *Biblioteca Pública Municipal Senador Lourival Batista de São Cristóvão/SE*. A análise dos dados se deu com vistas a identificar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, por se tratar de uma unidade sem profissional bibliotecário. Através de observações executadas em vinte e três dias, os dados foram coletados com o intuito de identificar as diferenças existentes quando da prestação de serviços por bibliotecários e por leigos. De fato, a diferença é

marcante, pois as habilidades adquiridas no ensino formal acabam superando as adquiridas através da atuação direta por conhecimento tácito.

Abaixo, segue um gráfico que expõe a realidade das bibliotecas públicas municipais, uma vez que na sua maioria estas não têm bibliotecário, o que remete esta unidade para o mau funcionamento.



**Gráfico 1:** Erros na prestação dos serviços de Bibliotecas Públicas. **Fonte:** Dados computados em observação de campo da pesquisadora.

Os fatos expostos apresentam claramente os erros executados pela equipe funcional da Biblioteca Pública em estudo. A negligência se dá quando o usuário solicita um registro informacional com determinado assunto, e a sua necessidade é alvo de descaso pelos funcionários da unidade, fato este que, infelizmente, acontece muito em bibliotecas públicas. Na biblioteca de São Cristóvão/SE, o acesso aos registros informacionais é vetado aos usuários, só os funcionários têm o direito de buscar nas estantes o item para sanar a necessidade informacional alheia. O mau atendimento ao usuário é patente, os funcionários não gostam de ser incomodados no ócio em seu trabalho. A biblioteca como local de estudo não é a prioridade da qual se fala, pois existe um desrespeito e desvalorização deste ambiente como tal, uma vez que os próprios funcionários são atores deste drama. O fato de os funcionários não se levantarem para atender aos usuários constitui-se em fator de extremo descaso com as necessidades das pessoas mais importantes de toda e qualquer biblioteca, que é o usuário.

Já os certos, são as atividades culturais executadas no âmbito da biblioteca, o que instiga os usuários a se envolver com cada manifestação.

Existem também os fatos que se aproximam do ideal da atuação profissional, pois se encontram na unidade em estudo os indicadores para que seja desenvolvido um bom trabalho referente à biblioteconomia.

<b>Movimento/Descrição de atividades</b>	<b>Quantidades/Dias</b>
Dias em que houve usuário na biblioteca	17
Não houve atendimento informacional	2
Conseguiu levar o livro para fotocopiar	1

**Quadro 2:** Síntese dos acontecimentos nas observações. **Fonte:** Dados computados em observação de campo da pesquisadora.

Com este quadro foi possível ver o que acontece na prestação de serviços informacionais da Biblioteca Pública Municipal de São Cristóvão/SE. Seus usuários são na maioria estudantes; o número de usuários por turno raramente chega a dez; a pesquisa é realizada da maneira mais superficial possível, uma vez que, fato comprovado com o que foi observado na biblioteca supracitada, as pesquisas realizadas pelos alunos de ensino fundamental e médio, considerados os únicos frequentadores da unidade, não passam de meras cópias, sucintas, de qualquer tipo de material que contenham determinado assunto. E este tipo de pesquisa, conforme afirma Almeida Júnior (1992) “pode ser entendido como a grande farsa do ensino”.

Referindo-se ao tempo que ficam na unidade, poucos são os que permanecem por uma hora pesquisando, estudando ou lendo; a biblioteca em questão não possui nenhum equipamento para auxiliar a pesquisa, muito menos pessoal qualificado; não existe empréstimo domiciliar, apenas pesquisas internas; enfim, na observação realizada, foi possível afirmar o que a literatura da área menciona sobre a biblioteca pública e seus serviços,

pois os acontecimentos deste ambiente diferem dos idealizados para este tipo de unidade de informação.

Em vinte e três dias de observação, notou-se que em dezessete destes, a unidade foi abrilhantada com usuários em seu interior, e isto já se constitui em fator relevante para que se tenham serviços adequados para suprir as necessidades informacionais destes usuários. No entanto, por duas vezes foi possível presenciar o descaso do atendente para com os usuários, pois em dois casos, os usuários saíram entristecidos da biblioteca por não encontrarem ou comportarem informações que suprissem a sua necessidade informacional naquele momento. E em apenas um dia, só um caso presenciado, um usuário conseguiu levar o livro para fotocopiar, fato este de extrema raridade, pois não existe empréstimo domiciliar nesta biblioteca.

Assim, é evidente a necessidade da contratação de profissionais bibliotecários para atuarem a frente desta unidade pública de informação. Porém, os investimentos das instâncias municipais, principalmente, não condizem com a tamanha necessidade deste órgão.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o desenvolver desta pesquisa, chega-se o momento de teste das hipóteses elencadas com base na fundamentação teórica e na observação realizada a fim de saber sobre a confirmação ou refutação das mesmas. A observação realizada na Biblioteca Pública Municipal de São Cristóvão/SE deu respostas às hipóteses, e com estas, a pesquisa teve validade científica, como será visto na análise a seguir.

Prospecção da atual situação de precariedade no atendimento das necessidades informacionais da comunidade sancristovense, mesmo sob a disponibilidade de espaço físico, acervos e pessoal, por conta do caráter amadorístico, improvisado e indutivo do atendimento bibliotecário leigo na unidade de informação. Esta prospecção, juntamente ao quadro conceitual teórico e à legislação específica, serve de embasamento ao conteúdo preditivo das hipóteses seguintes.

Apresentada a primeira hipótese, chega-se à conclusão de que a precariedade no atendimento às necessidades informacionais se dá devido a ausência do profissional bibliotecário na unidade de informação. Este é um fato que foi discutido satisfatoriamente no desenvolvimento da pesquisa, mormente quando menciona a presença do profissional bibliotecário e sua importância como mediador da informação. A atuação do bibliotecário é regulamentada por lei, e é bem sabido que não se deve manter uma biblioteca funcionando sem bibliotecário, independente das condições físicas que a unidade se encontre.

As atribuições do bibliotecário foram basicamente expostas nesta pesquisa, buscando impetrar aos administradores um projeto que contemple a necessidade de contratar bibliotecários como extrema. E isso, considera-se em fator de cumprimento legislativo e também de investimento na formação de cidadania, buscando efetivar a verdadeira democracia informacional mediante o livre acesso às informações dado pelos bibliotecários.

Predição da apresentação das melhorias quando da contratação do Bibliotecário, considerado o profissional capacitado por formação e direito para tratar, gerenciar e disseminar informações aos usuários. É bem verdade que todos são movidos por informação, independente do seu tipo. Eis a segunda hipótese norteadora dessas considerações finais. Assim como a primeira, esta também foi confirmada mediante análise das observações, pois não há como manter em funcionamento uma biblioteca que não tenha em sua equipe funcional, ao menos um bibliotecário, o profissional da informação mais capacitado conforme leis e decretos referentes a esta atuação.

Predição da autonomia dos usuários no ato da busca por informação, notada a partir da organização profissional da atividade bibliotecária, na garantia da liberdade de acesso e mediação da informação, formação do leitor, serviços de informação e cidadania.

Aqui, foi exposta a terceira hipótese desta pesquisa, a qual foi refutada por questões relevantes, mas que com investimento suficiente a causa será resolvida sem maiores problemas. A contratação do profissional bibliotecário para compor a equipe funcional de uma biblioteca é um fato inquestionável, porém o bibliotecário não poderá atuar satisfatoriamente se não for dispensado o apoio necessário à sua atuação, uma vez que ninguém trabalha sozinho, com interesses próprios e serviços voltados para si. Então, é necessário fazer menção de qual seja o apoio dispensado ao bibliotecário para que este atue satisfatoriamente na função que lhe será conferida, por direito.

Assim, é preciso que a unidade de informação disponha de espaço físico; acervo adequado ao seu público, em boas condições; equipe funcional para exercer as atividades de auxiliar de biblioteca, devidamente implementadas; sala para o tratamento dos registros informacionais, serviços-meio da biblioteca; terminais eletrônicos com acesso à internet nos quais pesquisas possam ser feitas sem que haja descontentamento por parte dos usuários, no caso de não haver na unidade, a informação no suporte tradicional e este tenha que ir a uma *lan house*, fato que deve ser resolvido no interior da biblioteca, sanando a necessidade informacional seja com o documento propriamente dito ou com indicação de onde poderá encontrá-lo; móveis agradáveis para a efetivação das atividades desenvolvidas, a saber, movimentação no acervo, leitura individual e coletiva, pesquisas, atividades culturais, dentre outras.

É notável que não basta contratar um bibliotecário para atuar frente a uma unidade de informação, pois existe uma gama de recursos dos quais o profissional necessita para executar seu trabalho da melhor forma possível, e referindo-se à hipótese em questão, a qual foi refutada, o usuário deve ter autonomia na busca pela informação que deseje, mas esta não é uma conquista fácil, pois engloba uma estrutura administrativa que precisa ter como principal alvo de seus ideais, o usuário, o que infelizmente, na maioria das vezes, não acontece. A autonomia idealizada na hipótese acontecerá de acordo com a cultura de cada comunidade ou usuário, pois é preciso ter uma cultura ampla para assim fazer intervenções informacionais e tornar-se autônomo diante da busca por informação. Da mesma forma o bibliotecário, que segundo Ranganathan (2009, p.30), deve possuir uma cultura ampla, uma

vez que este se dedica ao ensino, encontra o livro certo para cada pessoa, convence as pessoas em buscar o conhecimento entesourado nos livros e auxilia na educação ao longo da vida.

Portanto, a investidura, de início, deve acontecer na contratação do profissional bibliotecário. Por conseguinte, é preciso dar liberdade ao profissional para que este atue livremente em prol do livre acesso às informações, mostrando à sociedade seu potencial como educador social, contribuinte na formação de cidadania da comunidade onde está alocado. Com isso, fortalecendo a sociedade para uma luta constante por melhorias das bibliotecas públicas brasileiras, a fim de que a educação básica se fortaleça, sobretudo nas ambiências públicas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMINO, João. **O segredo e a informação: ética e política no espaço público**. São Paulo: Brasiliense, 1986. 117 p.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: A Gestão da Informação contexto de Organizações Não Governamentais (ONGs) Brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, 1999.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Edel, 2003.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os agregados de informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 3, jun. 2000.
- BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. O papel do bibliotecário na efetividade do direito constitucional à informação. **Senatus**, Brasília, v.7, n.1, p.64-67, jul. 2009.
- BARROSO, Luis Roberto. **O Direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição Brasileira**. 7. ed. atual. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. 366 p.
- BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade: para uma teoria geral da política**. 10. ed. Tradução Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003. 173 p.
- BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**. 8. ed. rev. e ampl. Tradução Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002. 207 p.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Atlas, 1989.
- BRASIL. **Constituição: República Federativa do Brasil – 1988**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.
- CABRAL, Ana Maria Rezende; ANDRADE, Ana Maria Cardoso (orientadora). **Ação cultural bibliotecária aspectos revelados pela prática**. Belo Horizonte: A.M.R. Cabral, 1989. 166p.
- CAMPELO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CANOTILHO, José Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. Lisboa: Almedina, 2008.
- CARVALHO, Kátia. Cidadania: direito à informação e à comunicação. **Revista Tempo Brasileiro**, n. 100, Rio de Janeiro, jan./mar. 1990.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DE GIORGI, Raffaele. **Direito, democracia e risco: vínculos com o futuro**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1998. 183 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. **Mini Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. São Paulo: Positivo, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991 apud FERNANDES, L. A.; GOMES, J. M. M. **Relatórios de pesquisa nas ciências sociais: características e modalidades de investigação**. Porto Alegre: Contexto, v. 3, n. 4, 1º semestre 2003.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade informacional do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: EdUFF, 1999. 239 p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p. Título original: If you want to evaluate your library.... ISBN 8585637072.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LEVY, Pierre. **A máquina universo: criação, cognição e cultura informática**. São Paulo: ARTMED, 1998. 173 p.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na Era da Informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1998.

MAMEDE, Gladston. Hipocrisia: o mito da cidadania no Brasil. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 34, n. 134, p. 219-229, abr./jun. 1997.

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre **bibliotecas públicas**, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2013.

MALINOWSKI, Bronislaw. **Um diário no sentido estrito do termo**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

MILANESE, Luis. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107p.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. A desinformação jurídica. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, v. 90, n. 325, p. 317-320, jan./mar. 1994.

NEVES, Edilane. **Acesso à informação: recurso essencial para a efetivação da cidadania**. XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social. Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009 336 p.

RIBEIRO, D. **O processo civilizatório**: etapas da evolução sociocultural. São Paulo: Companhia das Letras; Publifolha, 2000. (Grandes nomes do pensamento brasileiro).

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010.

SILVA, Vagner Rodolfo da. **Biblioteconomia e Política: luta de classes, acesso à informação e cidadania**. VI Semana de Biblioteconomia ECA/USP, 2011.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.3, p.52-66, set./dez 2010.

TOFFLER, Alvin. **Powershift**: as mudanças do poder. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A, A.; ALVES, J.B.M. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**. Brasília, v.31, n.3, set/dez.2002.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v.20, n.2, p. 149-160, jul./dez. 1991.

VALENTIM, Marta Lígia (org.). Atuação profissional na área de informação. São Paulo: Polis, 2006. 191p. (Coleção Palavra-Chave 14)

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**, cap. 4. Brasília: Thesaurus Editora, 2007.

ZOTTI, Solange Aparecida. **O ensino secundário nas reformas Francisco Campos e Gustavo Capanema**: um olhar sobre a organização do currículo escolar. São Paulo: 2004.

## **APÊNDICE A – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DE CAMPO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL “SENADOR LOURIVAL BAPTISTA”.**

### **Trabalho de campo na Biblioteca Pública Municipal “Senador Lourival Baptista”**

*Rafaela Pereira dos Santos*

Roteiro de observação realizado na Biblioteca Pública Municipal Senador Lourival Baptista, localizada na Praça São Francisco. Com vinte e seis anos de existência, a biblioteca, atualmente não tem direção formalizada devido a processos políticos, pois alguns funcionários possuem cargos de confiança e por se aproximar o tempo de conhecer-se a nova administração municipal, muitos foram exonerados. A equipe funcional da biblioteca, hoje, é referente a dez funcionários, sendo que quatro trabalham no turno da manhã e seis no da tarde.

#### **Prática de observação**

##### **1º dia – 19.11.2012 – das 09-10h**

Na chegada, eu me apresentei, a pessoa responsável pela unidade não viu problemas da minha observação e me deixou à vontade. Como já disse no projeto, é uma biblioteca sem bibliotecário. Na equipe funcional existem vários tipos de pessoas e profissionais, menos bibliotecário. A então diretora me falou do público usuário, dizendo que na sua maioria, os frequentadores são os estudantes, e a comunidade não costuma fazer uso dos serviços básicos de uma biblioteca.

Quando eu cheguei tinha apenas uma criança fazendo pesquisa, a qual estava desorientada, pois não sabia o caminho para se chegar ao objetivo almejado. Uma funcionária chegou atrasada, que segundo a outra colega de trabalho este já é um fato rotineiro.

Às 09:15h chegou um colega da equipe da biblioteca e juntos começaram a “conversar alto” sobre vários assuntos, tirando a atenção da estudante. Depois, os funcionários começaram a passar músicas de um celular para outro ao tempo em que as músicas “soavam em alto som”, assim como as falas. Em seguida, chegou uma outra estudante. A funcionária a atendeu sentada e pediu para que o outro colega pegasse o livro solicitado, que segundo ela era o mesmo da outra estudante.

As pesquisas das estudantes acontecem da forma mais simples possível, a saber, copiando tudo o que está no livro para o caderno, o que mostra uma deficiência dos serviços realizados por pessoas sem formação condizente com as atividades que um profissional bibliotecário tende a desempenhar.

Concluída a pesquisa, às 09:45h, uma das estudantes entrega o livro a um dos funcionários, o qual levanta imediatamente e recoloca na estante. A outra funcionária pede para que a estudante assine o livro de controle de usuários, após assinar, a estudante se despede agradecendo. A outra estudante conclui a pesquisa às 09:56h e faz o mesmo procedimento que a outra.

Saindo as duas únicas estudantes/pesquisadoras, ficaram só os funcionários, conversando, pois não tinham mais nada que pudessem fazer. Encerrei a minha observação deste dia sem tantas surpresas.

**Rafaela Pereira dos Santos, 19 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

##### **2º dia – 20.11.2012 – das 12-13h**

Ao chegar à instituição encontrei três funcionárias conversando, sentadas. Tinha também um pesquisador de aproximadamente trinta anos, fazendo uma pesquisa adulta.

Terminadas as leituras, o pesquisador perguntou da existência de mais algum livro sobre a história de São Cristóvão, e as funcionárias titubearam dizendo que não. E este fato não agradou muito ao pesquisador, pois só estava em suas mãos apenas um livro fotocopiado, uma revista e um folheto. Quando da saída do pesquisador, as funcionárias comentaram que ele tinha jeito de retardado.

Às 12h, começou o rendimento dos funcionários, os do turno da manhã e os do turno da tarde. Na ausência de pesquisadores a conversa segue normalmente. Nota-se que os funcionários não respeitam o silêncio necessário ao pesquisador e ao ambiente de pesquisa. Chegada às 13h, encerrei minha observação.

**Obs.:** São nesses momentos que chego a pensar o que farei depois da formatura. O que é de fato ser bibliotecário? Por onde começar? Teorias, não contam tanto...e se eu comesse a atuar como bibliotecária hoje?

**Rafaela Pereira dos Santos, 20 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

**3º dia – 21.11.2012 – das 10-11h**

Cheguei na instituição às 10h, encontrei os funcionários conversando sobre assuntos diversos, não tinha nenhum pesquisador.

Já eram 10:30h e nada de bom acontece. Com isso, pedi para dar uma olhada no acervo. E para minha surpresa, indesejável, eu fui proibida. Os funcionários me disseram que qualquer pesquisador que necessitar de um item, deve solicitar aos funcionários que estes irão buscar o que o pesquisador deseja.

Às 10:35h, chegou um funcionário do ponto de informação, localizado ao lado da biblioteca, pedindo que um funcionário da biblioteca ficasse lá no seu lugar enquanto ele ia dar um palestra em um outro local, e este fato gerou uma simples discussão entre as partes.

11h e dou por encerrada a observação e, hoje, sem nenhum pesquisador.

**Obs.:** Só se ouve falar na exoneração dos cargos de confiança, e este é o único assunto que eles conversam em tom baixo, questionando sobre como se dará as novas admissões quando da posse da nova administração municipal. E eu, sinceramente, não imaginava que seria tão difícil este trabalho de observação; será um mês longo.

**Rafaela Pereira dos Santos, 21 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

**4º dia – 22.11.2012 – das 16-17h**

Cheguei à instituição, e para minha alegria já havia alguns estudantes pesquisando em um número maior do encontrado nos dias anteriores de observação. Eram adolescentes fazendo todos juntos uma “pesquisa/cópia” escolar.

As funcionárias agiam normalmente, “conversavam alto”, riam. Uma garotinha de aproximadamente dez anos brincava e batia em outra, o que levou a ser repreendida pela funcionária.

Às 17h, nada de diferente aconteceu, as estudantes ainda concluíam suas pesquisas, mas eu concluí a observação por hoje. E também as funcionárias já se preparavam para fechar a instituição.

**Rafaela Pereira dos Santos, 22 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

**5º dia – 23.11.2012 – das 14-15h**

Entrei na instituição juntamente com uma estudante que logo pediu um livro sobre os negros ou escravos brasileiros. A funcionária logo pegou um exemplar que já estava separado reservado devido a pedidos anteriores sobre o mesmo assunto. A estudante sentou-se e começou a copiar, fato que acontece frequentemente com todos os estudantes, eles nem lêem direito o que estão escrevendo. Acabando a pesquisa, as estudantes saíram como de praxe, agradeceram, assinaram o livro de foram-se.



Neste momento, as funcionárias comentaram que tinham tirado quatro páginas dum exemplar de um livro. Às 14:45h chegaram duas estudantes, assinaram o livro e solicitaram um romance para pesquisa escolar, e a funcionária informou da não existência da obra. As estudantes saíram entristecidas. Até a minha saída não houve mais nenhum pesquisador.

**Obs.:** A memória humana [...] tão ínfima e grandiosa. Dela provêm as lembranças dos momentos e instantes que vivemos no passado, seja ele de dez anos ou dez horas. Porém, é bem verdade que ela é seletiva, ou seja, só guarda o que o seu mentor lhe permite ou considera como relevante, que foi o que efetivamente marcou determinado período. Querer e fazer algo se liga à razão e emoção como também à memória, pois esta última, lança em cheque fatos retroativos que instigarão no indivíduo uma análise do ser e do fazer. Os acontecimentos passados nos induzem a pensar no que valeu ou não apenas ser ou fazer.

Somos produtos da família na qual nascemos e criamo-nos, e da mesma forma, da sociedade na qual vivemos e idealizamos.

**Rafaela Pereira dos Santos, 23 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

**6º dia – 26.11.2012 – das 10-11h**

O início de mais uma semana de observação se deu normalmente. Encontrei duas crianças fazendo pesquisa. Elas copiavam normalmente o que lhes interessava. A conversa entre os funcionários e amigos acontecia como de costume, enquanto outra funcionária cuidava da limpeza da instituição.

Às 10:24h os estudantes concluíram a pesquisa, e como de praxe entregaram os livros, assinaram o livro de presença e foram embora. O funcionário pegou os livros e os devolveu à estante. Depois da saída dos dois estudantes, fiquei a ouvir as conversas desagradáveis do pessoal da biblioteca. Às 11h concluí minha observação do dia, sem tantas novidades.

**Rafaela Pereira dos Santos, 26 de novembro de 2012.**

#### **Prática de observação**

**7º dia – 27.11.2012 – das 13-14h**

Cheguei normalmente à instituição, cumprimentei a todos e a observação iniciou; não encontrei nenhum pesquisador na instituição.

Às 13:48h chegaram quatro estudantes timidamente; um empurrando para o outro a fim de estabelecer quem iria pedir o livro. Então, uma menina solicitou algum livro que contivesse frases natalinas. Eles já estavam com cartolinas para reproduzir o trabalho, mas as funcionárias que nem se levantaram das cadeiras disseram que na biblioteca não tinha nada sobre o que eles pediram. Mesmo assim, eles entraram, sentaram e começaram a elaborar o trabalho utilizando apenas o espaço físico da biblioteca, enquanto que as funcionárias continuaram assentadas, conversando.

Às 13:58h chegou outra estudante, entrou com firmeza, colocou sua mochila na mesa e saiu, voltando depois de seis minutos com três colegas. Pediu o que queria e sentou-se; a funcionária pegou o livro e a entregou, e eles começaram a copiar, todos inquietos. Encerro a observação de hoje.

**Obs.:** Uma das crianças estava sem lápis e, pedindo um na biblioteca, a funcionária disse que não tinha, a obrigação de todos é trazer seu lápis.

Qual a minha identidade profissional? Qual o meu objetivo? Onde eu pretendo chegar?

**Rafaela Pereira dos Santos, 27 de novembro de 2012.**

**Prática de observação**  
**8º dia – 28.11.2012 – das 08-09h**

Devido o horário de observação deste dia, quando eu cheguei, os funcionários ainda estavam limpando a instituição. Mesmo assim, eu entrei e sentei, como de costume.

Neste ínterim, a funcionária responsável pela administração da unidade ensinava ao outro colega como fazer a “catalogação e referenciação” das obras. Começaram todos a comentar sobre a presença da diretora nos dois turnos de funcionamento, mas é preciso esperar findar o ano, quando haverá a mudança na administração municipal.

Às 08:50h chegou a secretária municipal de cultura com o intuito de reunir todos os funcionários para tratar de assuntos trabalhistas, quando a mesma fala da entrega de seu cargo de confiança. Foi constrangedor para mim, pois tive que permanecer mais dez minutos ouvindo assuntos que não me “interessavam”.

Infelizmente não houve nenhum pesquisador e, chegada a minha hora pré-estabelecida, encerrei a observação.

**Rafaela Pereira dos Santos, 28 de novembro de 2012.**

**Prática de observação**  
**9º dia – 29.11.2012 – das 14-15h**

Neste dia, ao chegar, achei o comportamento das funcionárias meio estranho, elas estavam quietas. Pela primeira vez encontrei sete estudantes/pesquisadores na biblioteca. Em uma mesa havia duas meninas tendo aulas particulares com um “professor”. Em outra, três garotas faziam pesquisas/cópias de assuntos solicitados pelo professor de ensino básico. E num outra mesa, bem próximo a mim, estava um rapaz que também copiava o que lhe interessava.

A biblioteca além de não ter bibliotecário, não tem também nenhum computador para pesquisa; não realiza empréstimo domiciliar; não tem máquina para tirar Xerox e nem é permitida a saída de obras para reprodução, e o pior é que o acesso às estantes não é permitido.

Notei que duas mulheres são recém-admitidas e sua interação com o público ainda se dá de forma muito tímida. Às 14:30h, as meninas que estavam com o professor particular saíram da biblioteca; após dez minutos, o rapaz sentado próximo a mim também terminou a pesquisa e foi-se.

Às 14:53h, as demais estudantes entregaram o livro e agradeceram pela pesquisa, assinaram o livro de presença e saíram. Ainda permanecem na instituição mais duas estudantes. E às 15h chegou uma estudante pedindo para xerocar a página do livro que tinha o hino da bandeira e recebeu liberação, mas que voltasse logo; esta foi uma rara exceção. Encerro minha observação de hoje.

**Rafaela Pereira dos Santos, 29 de novembro de 2012.**

**Prática de observação**  
**10º dia – 30.11.2012 – das 10-11h**

Chegando à instituição não encontrei nenhum estudante/pesquisador, só tinham os trabalhadores conversando sobre as novas admissões no município.

Às 10:50h chegou uma funcionária da secretária municipal de cultura para repassar folhas de ponto e divisão dos horários de cada funcionário da biblioteca, e saindo a mesma, houve uma conversa calorosa a respeito das férias de uma funcionária. E as discussões renderam ao ponto de a pessoa responsável pela instituição ir resolver junto à secretaria de cultura. Com apenas esses assuntos, encerro a observação de hoje.

**Rafaela Pereira dos Santos, 30 de novembro de 2012.**

**Prática de observação**  
**11º dia – 03.12.2012 – das 08-09h**

Ao chegar à instituição encontrei três estudantes fazendo pesquisas. O ambiente estava silencioso, até uma das funcionárias tirava um cochilo. Acredito que se o acesso às estantes fosse livre, meu tempo de observação seria mais agradável.

Passados dez minutos, chegaram duas meninas pedindo, quase obrigando, para que elas levassem três livros para tirarem Xerox. O funcionário não liberou, mas elas começaram a argumentar dizendo que outra funcionária já tinha liberado livros para elas e, mesmo assim não foram liberados os livros. Não sei porque, mas infelizmente as duas meninas vieram para perto de mim perguntando o que eu estava fazendo, eu não disse ao certo, mas elas compreenderam que era uma pesquisa.

Eram meninas marginalizadas, começaram a falar vários palavrões; eu tentei explica a elas que este ato não é bonito e uma delas mandou eu ficar na minha. Fiquei com medo, confesso, pois elas são provenientes de uma das localidades mais perigosas da cidade. Uma delas, a mais desinibida, pediu meu celular para olhar as horas e, eu fiquei com medo dela subtrair meu único aparelho; em seguida disse que já tinha feito a pesquisa e ia deixar a amiga fazer a dela sozinha. Ainda revoltada, disse que ia roubar todos os livros da biblioteca. Assim, eu perguntei o que ela seria quando crescesse, e ela disse que seria “ladrona”, já a outra disse que será professora, menos mal.

Dois dos estudantes que estavam quando eu cheguei, foram embora, educadamente, assinando o livro de frequência e entregando o livro da pesquisa. A outra colega, que continuou na minha mesa, reclamava a cada dois minutos dizendo que era muita coisa para escrever. Dez minutos antes de eu ir embora ela saiu da minha mesa dizendo que estava balanceando. Encerrei minha observação e continuaram na unidade dois estudantes.

**Rafaela Pereira dos Santos, 03 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**  
**12º dia – 04.12.2012 – das 14-15h**

Mais um dia de observação se inicia, e hoje encontrei a instituição com um bom número de estudantes. Eles faziam pesquisas normalmente. De repente, levantou uma menina e pediu um livro ao funcionário, não deu para eu ouvir do que se tratava, e o funcionário voltou pouco tempo depois dizendo que não tinha nada sobre o assunto pedido. E o dia segue normalmente.

Uma coisa muito boa eu pude ver hoje; um estudante do 3º ano primário não estava fazendo cópia e sim, lendo. Ele lia com uma empolgação que nem percebia que estava lendo em voz alta, e este achou muito interessante quando lia e viu uma foto dos costumes europeus e me disse: deve ser bom na Europa, né? Em seguida, ele entregou o livro que estava lendo e teve vergonha de pedir outro, mas a vontade dele era tão grande que ele ficava olhando de longe para os livros, até que não resistiu: levantou, pediu água, a funcionária disse que não tinha, então ele pediu para olhar os livros mais de perto, mas os funcionários não permitiram, e ele foi sentar-se com seus colegas. Não se conformou, ele queria ler, então veio me perguntar, não sei porque, se tinha algum livro sobre dinossauros; e o outro colega dele entrou na conversa dizendo que não tinha, mas o garoto interessado disse: tem sim; para ele esta é uma história antiga, e os funcionários “arrumavam os livros pelos tipos das coisas”; e “o de dinossauros, por ser antigo, deve estar lá no fundo”. E ele teve coragem! Levantou e foi pedir um livro sobre dinossauro. A funcionária em tom irônico perguntou: é pra ler, é? Ele respondeu: é. Então os funcionários permitiram que ele fosse na árvore de livros da biblioteca e escolhesse um, então ele foi satisfeito, porém o de dinossauro só ficou na vontade. O vento derrubou um vaso que estava em cima da mesa e, os colegas do leitor pediram para ele pegar, dizendo que ele não estava fazendo nada; ele se enraivou, mas foi.

Até a minha saída, todos os estudantes continuaram na instituição. Todos, pelo visto, muito empolgados com os estudos. Gostei muito de observar neste dia.

**Rafaela Pereira dos Santos, 04 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**13º dia – 05.12.2012 – das 16-17h**

Não encontrei nenhum pesquisador quando da minha chegada na unidade. Após quinze minutos, Chegaram três estudantes, pediram um livro e começaram a copiar. Não é surpresa, mas o serviço de informação e referência não existe aqui nesta biblioteca. O usuário é atendido por funcionários assentados, com tom de voz desagradável. E tudo segue como de costume. Meu tempo findou e, encerro mais um dia de observação.

Obs.: Para minha surpresa, tive a necessidade de saber o significado de uma palavra e foi-me dada permissão para pegar um dicionário diretamente na estante.

**Rafaela Pereira dos Santos, 05 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**14º dia – 06.12.2012 – das 11-12h**

A minha chegada na biblioteca, hoje, foi tranqüila. Nenhum pesquisador havia na instituição. Após vinte minutos da minha chegada, adentraram à unidade dois estudantes querendo um livro sobre IBGE. Eles eram muito ativos. Falavam que quebravam os vidros da sala de aula porque a professora mandou eles copiarem grande parte de um livro.

Estes começaram a desagradar a funcionária da biblioteca, dizendo que ela estava demorando demais para encontrar o assunto, e ainda disseram que outra funcionária achava o que foi pedido mais rápido. Eles eram insuportáveis, de aproximadamente dez anos. Acabaram que eles nem fizeram a pesquisa premeditada e ainda riscaram o livro.

Um desses estudantes disse para a funcionária que ela era chata. Ambos foram num centro digital próximo a biblioteca para tentar fazer a pesquisa, pois um dos funcionários indicou que eles procurassem na internet, pois em livros é mais difícil se ter dados atualizados do IBGE. Eles questionaram a funcionária dizendo que ela tinha que dar o assunto rápido para eles, e ela respondeu que tem a obrigação de dar o livro, mas o resto é com o pesquisador.

Antes de eu sair da biblioteca, eles retornaram e pediram o mesmo livro novamente e foram pesquisar dizendo que ao final só entregariam o livro nas mãos de quem o entregou, que não foi a mulher, e sim o homem, com o qual eles simpatizaram mais. Nada houve além disso.

**Rafaela Pereira dos Santos, 06 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**15º dia – 07.12.2012 – das 15-16h**

Tive uma chegada normal, já havia uma estudante fazendo pesquisa. E outra que tinha acabado de chegar, aguardava pacientemente pelo livro.

Houve a necessidade, e o funcionário foi pegar outro livro para que a estudante pudesse fazer sua pesquisa satisfatoriamente. Neste íterim, as funcionárias conversavam sobre os novos horários adotados na instituição, sendo que uma das funcionárias estava indignada. Uma das funcionárias é chata por natureza, pois um turista pediu para usar o banheiro e ele ficou fazendo pouco caso da necessidade alheia, mas foi concedida a entrada do rapaz ao local desejado. As duas estudantes presentes mantinham o foco nos estudos, independente do barulho que as cercava. Uma das estudantes concluiu a pesquisa, levantou-se, entregou o livro, assinou a frequência e saiu; a outra permaneceu até a minha saída.

**Rafaela Pereira dos Santos, 07 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**16º dia – 10.12.2012 – das 13-14h**

Efetuar tal observação tem se tornado um martírio, pois nada se renova. Quando eu cheguei à instituição, além das funcionárias tinha uma estudante pesquisando, que

passados cinco minutos da minha chegada a estudante concluiu a pesquisa e foi embora, cumprindo as normas da unidade (entregar o livro da pesquisa e assinar o livro de frequência).

Às 13:25h chegou um estudante, já conhecido da equipe, pediu um livro que segundo a mesma não difere do que este vem pedindo ultimamente. Às 13:35h, chegou uma estudante pedindo um livro sobre cultura afro-brasileira; a menina falou baixo e uma das funcionárias zombou deste fato, só que a menina não entendeu.

Duas funcionárias foram procurar o assunto solicitado, passados dez minutos sem encontrar, mais três funcionárias foram ajudar, mas depois de dezessete minutos, uma das funcionárias deu, friamente, a notícia de que não tinha nada sobre o assunto pedido. A estudante entristeceu-se e demorou a ir embora, com a esperança de ser atendida informacionalmente, o que não aconteceu. Ela assinou o livro de presença mesmo sem pesquisar, com medo da mãe ir procurá-la na biblioteca, e foi-se.

Após a saída desta estudante, chegou uma revendedora de cosméticos pedindo a atenção de todos, ao tempo que tirou a atenção do estudante ainda presente. Neste ínterim, chegaram mais duas estudantes solicitando um livro sobre química orgânica, e o pedido foi atendido, o que levou elas a iniciarem a cópia manual. E o papo de vendas continua, mas meu horário encerrou e eu fui embora.

**Rafaela Pereira dos Santos, 10 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**17º dia – 11.12.2012 – das 09-10h**

Chegando à instituição, encontrei dois funcionários fazendo o “tombamento” de alguns livros. E uma funcionária estava meio que reclamando, dizendo que existe a necessidade de ensinar às meninas recém-admitidas na unidade como se faz tombamento. Ao conferir um livro recém-atualizado, os funcionários se deram conta de que faltavam algumas páginas do livro, exatamente um que está sendo muito usado ultimamente.

Este dia de observação foi um pouco parado, nenhum pesquisador chegou à unidade e, assim, encerro minha observação de hoje.

**Obs.:** A funcionária julga as estudantes citadas no dia 03 de dezembro, nesta mesma observação, como as responsáveis pela adulteração do livro. E também disse que quando chega à biblioteca no turno da tarde, encontra as duas novatas lendo, em vez de aprenderem as atividades básicas da unidade.

**Rafaela Pereira dos Santos, 11 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**18º dia – 12.12.2012 – das 14-15h**

Cheguei à instituição e logo após a minha chegada adentraram duas estudantes, foram se acomodar e pediram um livro aos funcionários e, para minha surpresa, foi permitido o acesso às estantes. Elas foram felizes escolher o livro desejado e depois se sentaram e começaram a pesquisa. O tempo passa, e nada mais acontece. Encerro minha observação por hoje.

**Rafaela Pereira dos Santos, 12 de dezembro de 2012.**

**Prática de observação**

**19º dia – 13.12.2012 – das 10-11h**

Cheguei à biblioteca e os funcionários conversavam sobre coisas diversas e eu ficava a apreciar a beleza da Praça São Francisco. Nenhum estudante/pesquisador apareceu na biblioteca hoje. A comunidade sancristovense não entende a leitura como um lazer cultural, infelizmente, e só vai à biblioteca quando lhe são exigidas algumas pesquisas, principalmente as escolares. É preciso que haja aqui um bibliotecário, inovador.

**Rafaela Pereira dos Santos, 13 de dezembro de 2012.**

### **Prática de observação**

**20º dia – 14.12.2012 – das 14-15h**

Ao chegar à instituição, encontrei além dos funcionários, um usuário que lia atentamente seu exemplar; nada tirava a sua concentração. Enquanto isso, o tempo passava; umas funcionárias conversavam; outras, liam. Eu, além de observar, admirava a beleza da Praça São Francisco. Meu horário foi cumprido, e nada além do exposto aconteceu. Infelizmente nada de novo acontece.

**Rafaela Pereira dos Santos, 14 de dezembro de 2012.**

### **Prática de observação**

**21º dia – 17.12.2012 – das 16-17h**

Cheguei à instituição e só tinham duas funcionárias na unidade. Confesso que estou muito feliz por já estar encerrando esta observação; é tudo tão monótono. Passados vinte minutos da minha chegada, um rapaz, conhecido das funcionárias, adentrou a biblioteca pedindo água. As funcionárias mentiram dizendo que não tinha, então ele pediu água da torneira para lavar a cabeça e viu lá dentro que tinha água potável e saiu com um copo cheio; a exemplo das informações, a água também é negada. Nada mais aconteceu até a minha saída, e assim dou por encerrada esta observação.

**Rafaela Pereira dos Santos, 17 de dezembro de 2012.**

### **Prática de observação**

**22º dia – 18.12.2012 – das 15-16h**

Estou feliz por ser hoje o penúltimo dia de observação, pois os fatos que consegui notar já são suficientes para a minha análise, e também a situação não muda. Hoje, encontrei uma equipe de estudantes que faziam pesquisas normalmente; apenas um funcionário estava na instituição, mas tudo seguia normalmente.

Indubitavelmente, a necessidade do trabalho de um profissional bibliotecário nesta unidade é de extrema importância; é preciso inovar os serviços oferecidos. Até a minha saída, todos os estudantes que estavam quando da minha chegada, permaneceram. E assim, encerro a observação deste dia.

**Rafaela Pereira dos Santos, 18 de dezembro de 2012.**

### **Prática de observação**

**23º dia – 19.12.2012 – das 10-11h**

No último dia de observação, cheguei à unidade e tudo ocorreu como de costume. Havia quatro adolescentes fazendo pesquisas. O funcionário estava arrumando as estantes enquanto sua colega de trabalho ficava atenta ao movimento da biblioteca e dos seus usuários. Eu perguntei se havia alguma obra que falasse sobre a história da biblioteca, e a funcionária me disse que não. Eu preciso de informações completas da história da instituição, sua localização e funções.

Após vinte minutos da minha chegada, adentraram cinco adolescentes na unidade, dentre os quais estavam dois que eu já tinha visto na biblioteca em dia de observação anteriormente. Eles ficaram numa mesa ao lado da que eu estava, e eles começaram a conversar muito alto, tirando a atenção de todos os outros estudantes. Por um momento eu pensei que a funcionária repreender-lhes-ia, mas isso não aconteceu. Neste ínterim, uma estudante chegou para concluir a pesquisa do dia anterior, porém não lembrava o nome do livro; assim, a funcionária permitiu que ela fosse diretamente às estantes procurá-lo, mas não achando, a funcionária impaciente foi até a estudante e disse em tom desagradável dizendo que a mesma teria que fazer a “pesquisa/cópia” toda novamente, e houve conformidade pela parte prejudicada, a saber, a estudante.

Todos os que estavam na biblioteca estudavam juntos na mesma sala e resolveram ir juntos à unidade; mais três adolescentes chegaram e se juntaram aos outros colegas

enquanto o funcionário procurava mais um exemplar. É muito difícil lidar com os adolescentes aqui presentes, eles são mal educados, ousados e não querem nada com os estudos, pelo menos foi isso que eles passaram através de seus maus comportamentos.

A funcionária, finalmente, interveio no barulho que eles estavam fazendo, ameaçando expulsá-los da instituição; eles deram uma trégua de um minuto, mas não adiantou. Eles levantaram-se para irem embora, deixando sua colega para concluir o trabalho por todos, mas até para sair, eles perturbavam, tirando onda da funcionária.

Até a minha saída, ainda chegavam mais estudantes, todos querendo pesquisar sobre o mesmo assunto. Assim, encerro minha observação como um todo. Acredito que os dados coletados não diferiram tanto do que se imaginava. Na verdade, o que falta é um bibliotecário comprometido com o bem social e a formação de cidadãos capacitados informacionalmente. O bibliotecário também é um educador. E, antes de eu sair, uma menina, estranha, queria meu celular, aí eu notei que era a mesma de um dia anterior, todo cuidado é pouco com ela, deu medo de ser roubada no último dia de observação.

**Rafaela Pereira dos Santos, 19 de dezembro de 2012.**

## **Calendário de observação do espaço social pesquisado**

*Observando: a instituição abre durante 10 horas diárias, 5 dias da semana (a atividade aconteceu durante os dias 19.11.2012 a 19.12.2012, totalizando 4 semanas e três dias, sempre 1 hora por dia)*

### **1ª SEMANA**

<b>Horários/ Dias da semana</b>	<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	<b>Sexta</b>	
07:00						
08:00						
09:00	19.11.2012					
10:00	19.11.2012		21.11.2012			
11:00			21.11.2012			
12:00		20.11.2012				
13:00		20.11.2012				
14:00					23.11.2012	
15:00					23.11.2012	
16:00				22.11.2012		
17:00				22.11.2012		

### **2ª SEMANA**

<b>Horários/ Dias da semana</b>	<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	<b>Sexta</b>	
07:00						
08:00			28.11.2012			
09:00			28.11.2012			
10:00	26.11.2012				30.11.2012	
11:00	26.11.2012				30.11.2012	
12:00						
13:00		27.11.2012				
14:00		27.11.2012		29.11.2012		
15:00				29.11.2012		
16:00						
17:00						

**3ª SEMANA**

<b>Horários/ Dias da semana</b>	<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	<b>Sexta</b>
07:00					
08:00	03.12.2012				
09:00	03.12.2012				
10:00					
11:00				06.12.2012	
12:00				06.12.2012	
13:00					
14:00		04.12.2012			
15:00		04.12.2012			07.12.2012
16:00			05.12.2012		07.12.2012
17:00			05.12.2012		

**4ª SEMANA**

<b>Horários/ Dias da semana</b>	<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	<b>Sexta</b>
07:00					
08:00					
09:00		11.12.2012			
10:00		11.12.2012		13.12.2012	
11:00				13.12.2012	
12:00					
13:00	10.12.2012				
14:00	10.12.2012		12.12.2012		14.12.2012
15:00			12.12.2012		14.12.2012
16:00					
17:00					

**5ª SEMANA**

<b>Horários/ Dias da semana</b>	<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>
07:00			
08:00			
09:00			
10:00			19.12.2012
11:00			19.12.2012
12:00			
13:00			
14:00			
15:00		18.12.2012	
16:00	17.12.2012	18.12.2012	
17:00	17.12.2012		